أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة

The Impact of Information Technology Implementation on Improving the Competitive Advantage in Public Shareholding Companies

إعداد

أديب محمد حسن هزايمه

إشراف

الأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد

مشرفاً

الأستاذ الدكتور مزهر شعبان العاني

مشرفاً مشاركاً

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات منح درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة

كلية الأعمال

جامعة عمان العربية

2011

التفويض

أنا أديب محمد حسن هزايمه أفوض جامعة عمان العربية بتزويد نسخ من أطروحتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها

الاسم: أديب محمد حسن هزايمه

التوقيع:

التاريخ: 27 / 07 / 2011

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة للطالب أديب محمد حسن هزايمه بتاريخ 2011/07/27 وعنوانها " أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة"

وأجيزت بتاريخ: 27/07/ 2011

لجنة المناقشة		التوقيع
الأستاذ الدكتور زياد يوسف المعشر	رئيساً	
الأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد	عضواً ومشرفاً	
الأستاذ الدكتور مصباح جمعة عقل	عضواً	
الدكتور محمد مفضي الكساسبة	عضواً	
الاستاذ الدكتور مزهر شعبان العاني	عضواً ومشرفا مشاركا	

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله تعالى على نعمائه التي لا تحصى، والذي أعطى كل شيء بقدر فمنحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى من أعطى ...وأجزل بعطائه ...إلى من سقى ..وروى جامعتنا علما وثقافة، إلى من ضحى بوقته وجهده ..ونال ثمار تعبه ...لك أستاذنا الكبير الأستاذ الفاضل الدكتور شوقي ناجي جواد..فكل الشكر والتقدير على جهودكم القيمة، والى الأستاذ الفاضل الدكتور مزهر شعبان العاني المشارك بالإشراف على الرسالة، فإليكما كل الشكر والامتنان على جهودكم الموصولة، وعلى النصح والإرشاد طيلة فترة إعدادها. فكنتما كوكب الفكر النيّر، ومنهل الإيمان المعطاء، وساقية المعرفة المدراة بالنصح والإرشاد لكل الأجيال الطليعة.

ويسرني أن أتقدم بعظيم الشكر والعرفان إلى كافة الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان العربية والإداريين والعاملين فيها على حسن المعاملة وطيبها، كما أتقدم بعظيم الامتنان للأساتذة الكبار الذين قاموا بتحكيم الاستبانة والأطروحة، وأقدم خالص شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة ممثلة بالأستاذ الدكتور زياد المعشر والأستاذ الدكتور مصباح عقل والدكتور محمد الكساسبه على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الأطروحة، كما وأشكر كل من أسهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة عمان العربية ممثلة: برئيسها معالي الأستاذ الدكتور سعيد التل، ونوابه الأفاضل، على جهودهم الكبيرة في رعاية طلاب هذا الصرح العلمي الكبير.

الإهداء

أقدم حصيلة هذا الجهد العلمي المتواضع:

إلى الساكنة بروحها الطاهرة في جنبات نفسي وهي تحت الثرى! أراها تنتظر فرحي بصمت رهيب غشاه الزمن لحظة فراق عزت على القلوب

والدتي رحمها الله

إلى من حرمتني الأيام فرحة عشقه بحياة لم تطوها صفحات الحزن! فأثمرت العرفان بالجميل لغرسه نبتة في أوصالنا أثمرت طِيبا عجزت تعابير الكون الوفاء لصنيعه

والدي رحمه الله

إلى من سايرت أحلامي الكبيرة وهي في المهد وانتظرت الغد المشرق بصبر وهي تغرس في نفسي العزم والتصميم لنسير ونرتقي معا في دروب شاءها العلي القدير!

نصفي الأخر زوجتي الغالية (وفاء)

إلى بلسم حياتي وزينتها وبراعم الشوق والمستقبل الذين قرأت في عيونهم كلمات جددت آمالي باستكمال ما لم أدركه في مقتبل حياتي والذين سرقت من أوقاتهم لحظات تحملوا فيها بعدي عنهم ليعطوني الوقت الكافي لإكمال المشوار الذي به تبدأ خطواتهم

أبنائي وبناتي (ثائر، إيثار، لانا، دانية، أمير)

إلى الأهل الأصدقاء الذين تمنون لي التقدم في حياتي

والى كل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه الأطروحة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة

إعداد

أديب محمد حسن هزايمه

إشراف

الأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد
مشرفاً

الأستاذ الدكتور مزهر شعبان العاني
مشرفاً مشاركاً

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، شمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الأردنية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها (255) شركة. أما وحدة المعاينة فتكونت من (188) مديراً يعملون في الشركات المشمولة بالدراسة. وقد اعتمد الباحث على مصدرين رئيسين لجمع المعلومات والبيانات هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. واستخدم الباحث مقاييس النزعة المركزية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية، كما تم اختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) وباستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) ،

إضافة إلى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova)؛ وذلك لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى إلى خصائص الشركات المساهمة العامة.

وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة (العناصر المادية، والعناصر البرمجية، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والتقني، وشبكات الاتصال، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام) على تحسين الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، وجودة العمليات والمخرجات، والتوقيت، والابتكار والتجديد) في الشركات المساهمة العامة.

وفي ضوء النتائج قدمت الدراسة عددا من التوصيات أبرزها: العمل على تبني وتطبيق تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة لأثرها الواضح على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. وتركيز الشركات المساهمة العامة على إجراء دراسات دورية للتعرّف الى نقاط الضعف ونقاط القوة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأثرها في تحسين الميزة التنافسية التي تمتلكها الشركات المساهمة العامة.

The Impact of Information Technology Implementation on Improving the Competitive Advantage in Public Shareholding Companies

Prepared By

Adeeb M.H. Hazaimeh

Supervised By

Prof. Dr. **Shawqi Naji Jawad**

Prof. Dr. **Mezher Shaaban Al-Ani**

Abstract

This study aimed to examine the impact of applying information technology on improving the competitive advantage in Jordanian public shareholding companies listed at Amman Stock of Exchange, the population of the study is composed of (255). The unit of analysis consisted of (188) companies to approach the directors' views and opinions.

Two sources of information and data collection were adopted: the metadata and secondary data. The study utilized central tendency measures and measures of dispersion, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to test the hypotheses, multiple and simple linear regression analysis in addition to analysis of variance (Anova) is utilized to test the statistically significant differences for the variables in question.

The study concludes that there is an impact of the adoption of information technology and advanced technological platform (the physical elements, code elements, common databases, substantive and technical support teams, networks, efficient systems, skill use, and integrative system) on improving the companies' competitive advantage (cost reduction, quality of processes and outputs, timeliness, innovation and renewal).

In light of the study results, a number of recommendations were suggested including: the adoption and application of information technology with advanced technological platform to have a clear impact on improving competitiveness in corporations. The periodic surveys to identify weaknesses and strengths of using information technologies and their impact on improving the competitive advantage held by corporations is of major concern.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 تمهيد

1-2 مشكلة الدراسة وعناصرها

1-3 فرضيات الدراسة

1-4 أنموذج الدراسة

1-5 أهداف الدراسة

1-6 أهمية الدراسة

1-7 التعريفات الإجرائية

1-8 حدود الدراسة

1-1 تمهيد

تشهد سنوات الألفية الثالثة ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع. هذه الثورة تسببت بإحداث الكثير من التغيرات المحلية والإقليمية والعالمية. وقد أسهمت هذه الأحداث في تحديد ملامح، وسمات حقل إدارة الأعمال، وأنشطة منظمات الأعمال. وقد فرضت هذه النهضة والتغيرات المتعددة على المنظمات' ودفعتها نحو تبني الأساليب والتقنيات الإدارية الحديثة؛ لتستطيع مواجهة ومواكبة هذه التغيرات، بقصد الحفاظ على بقائها ونموها.

ويشير جواد (2010: 16) إلى أن المداخل الإدارية الحديثة بينت أن المنظمات ما هي إلا نظم مفتوحة دائمة التفاعل مع البيئة المحيطة، وهذه المنظمات لا تعمل بمعزل عن بيئتها ويصعب فصلها كونها جزءاً منها. ويعتقد(Burnes (2000:75 أن التحدي الحقيقي الذي يتعرض لمنظمات الأعمال خلال أداء عملياتها والوفاء بالتزاماتها المختلفة، هو التغيرات الجذرية والمتسارعة في الجوانب الاقتصادية والبيئية. هذا فضلا عن التطور الهائل في عالم الاتصالات والمواصلات، والذي ساعد منظمات الأعمال في بلورة أنواع كثيرة من نظم المعلومات.

وتحتاج المنظمات المعاصرة إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية، نظراً للتغيرات السريعة وغير المتوقعة الاقتصادية منها والاجتماعية والتكنولوجية والتنافسية. ومن اجل أن تتمكن المنظمة من تحقيق النجاح والبقاء في بيئة الأعمال يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة، والعمل على تطوير إجراءاتها، والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل أنشطتها وعملياتها.

وحسب (Harayanan (2001:19 فإن منظمات الأعمال تواجه منافسة شديدة من المنظمات المماثلة لصناعتها، لذا تسعى المنظمات إلى تطوير أنظمتها وعملياتها المتعددة، وبالتالي تطوير منتجاتها لمواجهة تلك المنافسة، سيما وأن أشكال المنافسة تتجدد وتتغير حسب

ظروف البيئة والسوق. وتلقي المنافسة على عاتق المنظمات العبء الأكبر في الابتكار والإبداع واعتماد أحدث الأساليب التكنولوجية للحصول على البيانات والمعلومات، وتبادلها لأهميتها في مواجهة المنافسين.

وقد شهدت العقود الأخيرة من الألفية الثانية، وتشهد السنوات التالية من الألفية الثالثة زيادة في عدد وحجم المنظمات وتعقد أنشطتها الإدارية، وتطور وسائل اتخاذ القرارات، الأمر الذي دفع إلى زيادة اهتمام المنظمات باختلاف أنواعها في الحصول على المعلومة الأساسية الحديثة والملائمة وفي الوقت المناسب من أجل القيام بمهام التخطيط، والرقابة، واتخاذ قرارات كفؤة وفاعلة (Alter, 2002).

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تشغيل، ومعالجة، وتخزين، ونقل، واستخلاص البيانات والمعلومات لصالح المنظمة من خلال الحواسيب، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط وغيرها من المعدات. وتقوم تكنولوجيا المعلومات بتشغيل البيانات، وتقديمها للمستخدمين الذين يستفيدون من مخرجات هذه التكنولوجيا. وقد أخذت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات بنظر الاعتبار تلبية احتياجات المستخدمين.

ونظراً لما تتمتع به تكنولوجيا المعلومات من مرونة، والقابلية على استخدام مكونات وتطبيقات متعددة الأغراض، تعزز من حرص منظمات الأعمال على مواجهة التحديات التي تتعرض لها من قبل المستفيدين والمستخدمين النهائيين. فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من المفاهيم الإدارية والتسويقية (عصام الدين:2005).

كما وتعتمد معظم دول العالم المتقدمة منها والنامية تقنيا اعتمادا أساسيا في عملها على نظم المعلومات، وتسعى إلى إدخال هذه التكنولوجيا في معظم الأجهزة الحكومية والخاصة، وعلى الأخص في الأجهزة الإدارية التي تقوم بتقديم الخدمات العامة للمواطنين.

وتأتي أهمية الدراسة من أهمية تكنولوجيا المعلومات كإستراتيجية هدفها التعامل مع موارد المنظمة؛ لتعزز من أداء استراتيجياتها ككل. هذا فضلا عن أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت تمثل مورداً استراتيجياً تعتمد عليه منظمات الأعمال بمختلف اختصاصاتها للتعامل مع ظروف المنافسة الشديدة والبيئات المتغيرة. ومن هنا تبرز أهمية الربط فيما بين تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة وتحسين الميزة التنافسية، وتحديد تكنولوجيا المعلومات التي تتناسب مع عمليات المنظمة لزيادة كفاءتها وفاعليتها.

وجاءت الدراسة الحالية ساعية نحو التعرف إلى أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، لذلك فإن أهمية الدراسة تنبع من كونها تسهم في إيجاد قاعدة بيانات ومعلومات حول جوانب النجاح أو الفشل في توظيف تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة.

2-1 مشكلة الدراسة وعناصرها

أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والتي تستند إليها الإدارات العليا في تحسين الميزة التنافسية، كما بينت الأدبيات ضرورة حرص المنظمات على تحديد الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات في إطار تحسين ميزات تنافسية

(Daft, 2008:390). وتتعرض تلك المنظمات إلى إخفاقاتٍ، في حال اخفقت إداراتها في توظيف تكنولوجيا المعلومات، واستغلالها لخدمة ودعم عملياتها الخاصة (Buford, 2006:519).

ونظرا لقلة الدراسات العربية التي بحثت العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة ارتأى الباحث فحص ودراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة، وهل يودي إلى زيادة قدرة هذه الشركات على المنافسة من خلال خفض الكلف التشغيلية وتحقيق الجودة العالية في المنتجات، واستغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها، كذلك تحقيق مستوى عالٍ من الابتكار والتجديد في سياق منتجاتها كميزة تنافسية تميزها عن غيرها من الشركات الأخرى.

وبالتالي فإن الغرض من هذه الدراسة هو قياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الأول: ما أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟ وقد انبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية هي:

1- ما أثر تبني وامتلاك العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

2- ما أثر تبني وامتلاك البرمجيات اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

3- ما أثر تبني وامتلاك قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

4- ما أثر توافر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

5- ما أثر استخدام شبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

6- ما أثر استخدام نظم ذات كفاءة عالية لتكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

7- ما أثر توافر عاملين ذوي مهارة عالية في استخدام النظم في مجال تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

8- ما أثر تكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

9- ما أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تخفيض التكلفة التشغيلية كميزة تنافسية؟

10- ما أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تحقيق جودة عالية في منتجاتها كميزة تنافسية؟

11- ما أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في استغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها كميزة تنافسية؟

12- ما أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تحقيق مستوى عالٍ من الابتكار والتجديد في سياق منتجاتها كميزة تنافسية؟

السؤال الثاني: هل هناك تباين في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة يمكن أن تعزى إلى الخصائص العامة للشركات مثل: رأس مال الشركة، وموجودات الشركة، وعدد فروع الشركة، وعدد العاملين، وعدد سنوات خبرة المدير؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة تعزى إلى نوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة؟ (صناعية، وخدمية، ومالية).

3-1 فرضيات الدراسة

بُنيت الدراسة على مشكلة محددة وبناءً على الأسئلة المستنبطة منها فإنه يمكن صياغة الفرضيات العدمية الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. وقد انبثق عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك البرمجيات اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوفر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم ذات كفاءة عالية على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر عاملين ذوي مهارة عالية في استخدام النظم في مجال تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية الثامنة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الفرضية الفرعية التاسعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تخفيض التكلفة التشغيلية كميزة تنافسية.

الفرضية الفرعية العاشرة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة على تحقيق جودة عالية في منتجاتها كميزة تنافسية.

الفرضية الفرعية الحادية عشرة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq a$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة على استغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها كميزة تنافسية.

الفرضية الفرعية الثانية عشرة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة على تحقيق مستوى عالٍ من الابتكار والتجديد في سياق منتجاتها كميزة تنافسية.

الفرضية الرئيسة الثانية:

لا يوجد تباين في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة يمكن أن تعزى إلى الخصائص العامة للشركة (رأس مال الشركة، وموجودات الشركة، وعدد فروع الشركة، وعدد العاملين، وعدد سنوات خبرة المدير).

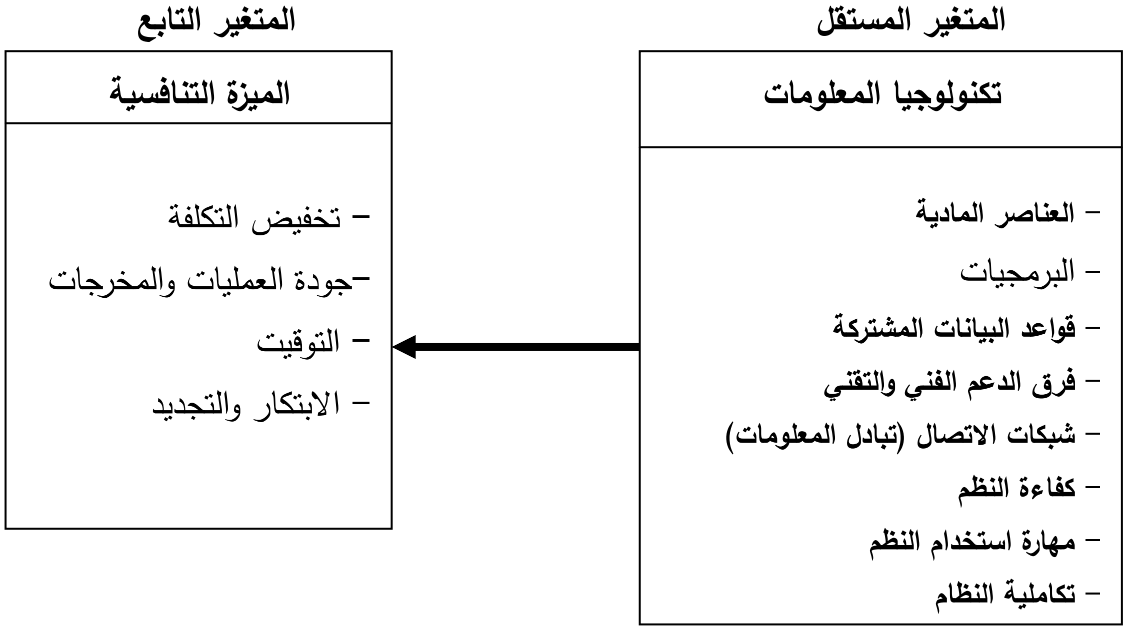
الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة تعزى إلى نوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة (صناعية، وخدمية، ومالية).

4-1 أنموذج الدراسة

يبين الشكل (1-1) أنموذج خاص بالدراسة، لتفسير أثر المتغيرات المستقلة والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات في المتغير التابع وهو تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

الشكل (1-1)
أنموذج الدراسة



5-1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- الوقوف على مدى تبني الشركات المساهمة العامة لتكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، والعقبات التي تحول دون تبني هذه الأنظمة.

2- الوقوف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

3- تحاول هذه الدراسة إيجاد آليات وأساليب عمل تساعد على توليد مناخ عمل مناسب؛ للارتقاء بمستوى الأداء لحسن سير عمليات تكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة.

4- استقصاء آراء المديرين لتحديد الجوانب الإيجابية المساعدة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وكذلك الوقوف على السلبيات التي تحد من كفاءة تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال.

5- التعرف إلى مدى التطابق بين واقع تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وبين الإطار النظري في مجال هذه التكنولوجيا لتطوير هذا الإطار بما يشمله من مفاهيم ونظريات تتعلق بموضوع الدراسة؛ وذلك لإعطاء فكرة واسعة حول تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.

6- الكشف عن أثر الخصائص العامة للشركات مثل: رأس مال الشركة، وموجودات الشركة، وعدد فروع الشركة، وعدد العاملين، وعدد سنوات خبره المدير على مستوى تبني الشركات المساهمة العامة لتكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة.

7- الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

8- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة تبعا لنوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة.

9- تقديم التوصيات المناسبة التي تحقق الغرض والهدف من إجراء الدراسة، بحيث تعمل على تحديد أفضل سبل لتكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة محل البحث.

6-1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص الواقع الحالي لتكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة في الأردن، وتحليل وتقييم مدى استجابتها لمتطلبات البيئة التنافسية المحيطة بأداء الشركات محل البحث لوظائفها. كذلك فإن أهمية الدراسة تظهر من خلال النظر إلى الأمور الآتية:

1- من المؤمل أنها ستحقق إضافة علمية متخصصة في مجال دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة وتقيس كفاءتها وفاعليتها.

2- تناولت الدراسة عدة قطاعات وهي بذلك تأتي كمساهمة في التعريف بأهمية هذه القطاعات كروافد أساسية ومهمة من روافد الاقتصاد الوطني الأردني.

3- إمكانية الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية حول موضوع تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

4- إنها تدعم الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية في مجال تكنولوجيا المعلومات في بيئة الشركات المبحوثة، من خلال بيان أثر هذه التكنولوجيا في تحسين الميزة التنافسية، ورفد الشركات بالملاحظات والتقييم المناسب الذي يساعدها على أداء دورها المهم في تحقيق التنمية الشاملة.

5- إن الدراسة ستشكل مجالاً خصبا لدراسات لاحقة وتوفر قاعدة معلومات وبيانات حول واقع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، مماٌ قد يسهم في إثراء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الأردنية بشكل خاص في هذا الموضوع.

1-7 التعريفات الإجرائية

لأغراض الدراسة الحالية فقد تم تحديد المعاني والأساليب الإجرائية للتعامل مع متغيرات الدراسة وكما يلي:

تكنولوجيا المعلومات Information Technology: هناك الكثير من التسميات والمرادفات في مجال تكنولوجيا المعلومات، فيطلق عليها أحيانا مصطلح (تكنولوجيا المعلومات) أو (تكنولوجيا المعلومات المستندة إلى الحاسوب) أو (تقانة المعلومات والاتصالات) وقد يطلق عليها

(تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) (الطائي، 152:2005). وقد تبنى الباحث تعريفاً إجرائياً لتكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة باعتبار أنها تشكل العناصر المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، وفرق الدعم الفني، وشبكات الاتصال، وكفاءة النظم، ومهارة استخدامها كمجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة التي تعمل معا بطريقه تكاملية. وسيتم قياسها من خلال المفردات التالية (العناصر المادية، والبرمجيات، **و**قواعد البيانات المشتركة، **و**فرق الدعم الفني والتقني، **و**شبكات الاتصال "تبادل المعلومات"، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام).

النظام System: هو مجموعة من العناصر التي ترتبط فيما بينها بسلسلة من العلاقات بهدف أداء وظيفة محددة أو مجموعة من الوظائف، ويتألف النظام من مجموعة من العناصر المادية (آلات ومعدات ومحركات وقطع غيار وغيرها) أو الوظائف الإدارية (تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة)، ومهما يكن العنصر بسيطاً أو مركباً فإنه يشكل نظاماً يتفرع من النظام الكلي، أساسياً أو ثانوياً، حيث ترتبط هذه العناصر مع بعضها بعلاقات تبادلية، بحيث يؤدي كل منها دوره بغية تحقيق الغاية التي ينشدها النظام. وتجمع عناصر النظام والعلاقات فيما بينها في إطار يشكل حدود النظام مميزاً النظام عن بيئته، فالنظام شيء له هوية، ونشاط، ووظيفة، وغاية، وهو مجهز بهيكل، ويتطور مع الزمن داخل المحيط.

العناصر المادية (الأجهزة) Hardware Computers : هي أجهزة الحاسوب بأنواعها المختلفة والمعدات الأساسية الملحقة بها التي تستخدم من أجل استقبال البيانات من جميع الأطراف ومعالجتها وتخزينها وإعداد التقارير اللازمة.

البرمجيات Software Programs: هي مجموعة الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات، بحيث تجعل الأجهزة قادرة على القيام بالعمليات المطلوبة والتي تتناسب مع أنشطة الشركة.

قواعد البيانات المشتركة Sharing Database: مجموعة البيانات والمعلومات والملفات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط الخزن، وتحتفظ بها الشركة وتتضمن وصفاً لكل عملياتها وأنشطتها، والمعاملات التي قامت بتنفيذها، سواء داخل الشركة أم خارجها، وهذه القواعد توفر البيانات المشتركة والمعلومات المطلوبة للعمليات، وتتيح للشركة قدرات الإبلاغ (Reporting)، وقدرات طرح الأسئلة وتلقي الإجابة، وإمكانية المشاركة في البيانات من قبل العمليات المختلفة.

فرق الدعم الفني والتقني Supporting Technical Teams: تشير إلى العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في الشركات لغرض إنجاز الأعمال. ويعد العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات من أهم مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، لأنهم المصممون والمبرمجون والمشغلون ومحللو النظم ومطورو البرامج.

شبكات الاتصال (تبادل المعلومات) Computers Networks: هي مجموعه الحواسيب والأجهزة المساندة لها المرتبطة مع بعضا البعض ضمن وسائط الاتصالات المتاحة من أجل نقل، وتبادل البيانات والمعلومات بين مستخدمي الشبكة ضمن حدود الشركة، أو المؤسسة، أو مع الشركات والمؤسسات الأخرى، وتحكم هذه الشبكات مجموعه قوانين وأنظمه يطلق عليها بروتوكولات (protocols).

كفاءة النظم System Efficiency: العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات التي تعبر عن القدرة على استثمار تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة وتشغيلها واستخدامها الاستخدام الأمثل.

مهارة استخدام النظم Skill Uses of Systems: تشير إلى العاملين الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام مثل: المديرين، والمحاسبين، والعملاء وغيرهم في الشركات. ويكون لديهم المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات من أجل أداء المهام والواجبات المحددة والموكلة إليهم في الشركة.

تكاملية النظام System Integration: تشير إلى التناسق والتكامل بين المهام والعمليات من خلال القدرة على مداخلة عمليات متعددة في عملية واحدة، والقدرة على ربط نقاط الاتصال مع الزبائن بمركز اتصال واحد لتحقيق التنسيق والتوحيد عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الميزة التنافسية Competitive Advantage: هي المصدر الذي يعزز وضع الشركة التنافسي في السوق، في كونها تمتلك أمراً ما يجعلها في وضع جاذب للزبائن أكثر من مثيلاتها، بما تمتلكه من موارد وكفاءات ويصعب على المنافسين تقليدها. وفي ضوء ما تملكه من موارد تمكنها من التوسع في أعمالها، وزيادة أرباحها. ذلك أن الميزة تحدث عبر فترة زمنية كافية لتعزيز وتثبيت وضع الشركة التنافسي في السوق.

تخفيض التكلفة Cost Reduction: هي العمل على خفض التكاليف التي تتكبدها الشركة إلى أقل درجة ممكنة، وتشمل تكاليف الخدمات الإدارية والتشغيلية والمالية وغيرها والتي تنعكس على ربحية الشركة.

جودة العمليات والمخرجات Processes and Outputs Quality: هي السمات والخصائص الكلية للمنتج الذي تتطابق قدرته على تلبية حاجات العملاء وتوقعاتهم، وهذا يتطلب إجراء التحسينات المستمرة على جودة العمل ومخرجاته وبكل أبعادها.

التوقيتات Timings: مجموعة من القرارات تؤدي إلى وضع الأهداف والبرامج والسياسات التنافسية التي تسعى الشركة إلى تحقيقها. وتشمل تقليل وقت تصميم مراحل تقديم المنتج بالحاسوب، وتقليل الوقت اللازم للرقابة على الأداء، تقليل الوقت اللازم لإيصال الخدمات إلى العملاء من خلال تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا.

الابتكار والتجديد Innovation and Renewal: أفكار تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة أو إعادة تشكيل أو إعادة عمل الأفكار الجديدة لتأتي بشيء جديد، ويتم من خلاله التوصل إلى حل أمثل لمشكلة ما، أو إلى فكرة جديدة وتطبيقها، وهو يرتبط بالتكنولوجيا ويؤثر في المؤسسات.

1-8 حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

ا- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية في المملكة الأردنية الهاشمية.

ب- الحدود البشرية: اختار الباحث عينة من المديرين العاملين في الإدارات العليا من خلال استقراء أرائهم، كونهم تتوافر لديهم المعرفة الكافية في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

ج- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين شهر تشرين الأول 2010 وحتى شهر أيار 2011.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 الإطار النظري

2-1-1 تمهيد

2-1-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

2-1-3 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2-1-4 مكونات تكنولوجيا المعلومات

2-1-5 مفهوم الميزة التنافسية

2-1-6 العوامل المؤثرة في الميزة التنافسية

2-1-7 أبعاد تحقيق الميزة التنافسية

2-1-8 محددات الميزة التنافسية

2-1-9 معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

2-1-10 تنمية وتطوير الميزة التنافسية

2-2 الدراسات السابقة

2-2-1 دراسات باللغة العربية

2-2-2 دراسات باللغة الانجليزية

2-2-3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

2-1 الإطار النظري

2-1-1 تمهيد

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير ونجاح المنظمات، الأمر الذي يدفع بهذه المنظمات إلى بلورة رؤية واضحة حول الإفادة من التطور الذي يشهده عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك لما تتمتع به التكنولوجيا من دقة في الأداء، وسرعة كبيرة في إنجاز المهام، وبالتالي فإن توظيف التكنولوجيا بشكل سليم يخدم أهداف المنظمة في التطوير والبقاء.

ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة أساسية لدعم العملية الإدارية، فهي أداة اتصال داخل المنظمة ومع البيئة المحيطة بها. إذ تحتاج المنظمة إلى وضع هيكلية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات المختلفة عن الأنشطة التي تمارسها، سواء أكانت أنشطة تسويقية، أم تمويلية، أم أنشطة تتعلق بالموارد البشرية وغيرها (جواد وآخرون، 2012).

وإزاء عمليات التوسع والانتشار الجغرافي، والتنوع الإنتاجي الذي يلازم منظمات الأعمال عموما يصبح لزاما عليها ضمان تدفق المعلومات فيما بين وحدات المنظمة المختلفة، حيث يتوجب على كل وحدة تحليل معالجة المعلومات للإفادة منها في تطوير أدائها، وتحديداً أداؤها الإداري الذي يعتمد وبشكل واضح على تكنولوجيا المعلومات. ويزداد ذلك الترابط قوة كلما زادت درجة الغموض وعدم الثقة التي تحيط بالقرارات الإدارية ونتائجها المتوقعة. وتحتاج المنظمات المعاصرة إلى الاستجابة السريعة للفرص المتاحة لها، وأن تتعامل مع التهديدات التي تتشكل نتيجة التغيرات والتطورات العالمية الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والتكنولوجيا في البيئة المحيطة.

ويعد التكامل بين تكنولوجيا المعلومات، والإدارة، والتنظيم من أجل المنافسة والبقاء إحدى استراتيجيات هذه المواجهة، وبما يحقق النجاح والبقاء لهذه المنظمات. كما أن تدعيم الروابط بين

المنظمات وبيئتها المحيطة بها، يسهم في إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات وقدرتها على إشباع حاجات تلك المنظمات من المعلومات، الأمر الذي جعل تطوير هذه التكنولوجيا، وزيادة فعاليتها وكفاءتها ضرورة من ضرورات العصر.

ويصف (Rogers and Grassi (1998: 54 تكنولوجيا المعلومات بأنها أعظم ظاهرة أحدثت تأثيرا في عالم الاقتصاد والأعمال بعد الثورة الصناعية. وقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات في نجاح المنظمات في عالم يسير بخطى سريعة نحو العالمية وتبادل المعلومات، كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل قوة دافعة للتحولات الاقتصادية والاجتماعية، حيث ترتبط فرص التقدم في الاندماج في ثورة المعلومات والاتصالات، وهذا الأمر يتطلب استيعاب كل ما يتعلق بعمليات إدخال تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجات الأفراد والمنظمة، كما وتسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية من خلال تأثيرها على الطريقة التي يتم بموجبها تنفيذ الأعمال في المنظمة، حيث تحفز إسهامات تكنولوجيا المعلومات زيادة الترابط والتكامل بين أجزاء المنظمة، وتوليد مخزون معلوماتي يساعد في التطوير المستمر لأعمال المنظمة، ورفع مستوى كفاءة الجهاز الإداري في الوظائف المتعلقة بمعالجة البيانات.

ويرى (Mata et.al. (1995: 934 أن تكنولوجيا المعلومات تعد أحد الموارد الرئيسة لمنظمات الأعمال؛ كون تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحويل المدخلات إلى مخرجات (السلع أو الخدمات) ليتم عرضها على الجمهور المحلي أو الدولي، الأمر الذي يجعل تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد بل الأكثر تميزاً، كما تستطيع تكنولوجيا المعلومات تطوير قدرات جوهرية تعطي المنظمة ميزات تنافسية غير متوافرة لدى المنظمات المنافسة في الصناعة ذاتها.

ويعتقد Hajela (2004:1-8) أن تحديث وتطوير تكنولوجيا المعلومات من قبل المنظمات يتطلب مداخل مختلفة تركز على العمل ذاته، وترتبط بتكنولوجيا المعلومات، وهذه المداخل هي:

المدخل التطبيقي: أن تكون تكنولوجيا المعلومات قابلة للتطبيق ضمن معطيات وظروف المنظمة.

المدخل الكمي: إن تكنولوجيا المعلومات حالة كمية أو عددية أو رقمية قابلة للقياس، بمعنى هناك إمكانية لقياس النتائج بشكل كمي، بحيث يعطي مؤشراً للإدارة العليا عن أداء تكنولوجيا المعلومات.

المدخل التكاملي: لهذا المدخل نظرة كلية تكاملية تعطي المنظمة القدرة على تحديث تكنولوجيا المعلومات، مع وجود تكامل فيما بينها وبين طبيعة العمل ذاته لتصل إلى أدق التفاصيل.

المدخل التفاعلي: وهي القدرة على إحداث التغيرات مع العناصر الأخرى، والتفاعل معها، وبغض النظر عن الوقت المطلوب للتغيير والذي يحتاج إلى عدة محاولات تتم بعناية وبالتدريج.

مدخل البساطة وسهولة الاستخدام: حيث إن الحاجة تستدعي أن يتم اعتماد واستخدام تكنولوجيا معلومات غير معقدة الاستخدام تمكن الأفراد من جمع المعلومات، وتحليلها، وتداولها بسهولة ودون تعقيد.

2-1-2 تكنولوجيا المعلومات – المفهوم والمحتوى

ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات، ومعالجتها، وخزنها، وتحديثها، واسترجاعها، إلا إن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، فوصفها بعضهم بأنها مرادفة لنظم المعلومات الإدارية (الصباح وآخرون، 1996: 343)، وأن هناك من أشار إلى أن تكنولوجيا المعلومات هي التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته (O'Brien, 2004: 433).

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها " أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة "(Alter, 2002: 14). أما Turban et.al. (2002: 9) فقد نظروا إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها " ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والماسحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة".

ومهما كانت وجهات النظر المطروحة حول ماهية هذا المصطلح، فإن تعريف تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول التعريف الذي قدمه Elliott (2004: 48) والذي نص على أنها (ابتكار، ومعالجة، وخزن، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بوساطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات). وقد أورد Hayes (1999: 23) تعريفا يقول من خلاله أن تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة.

وميز كل من (Laudon & Laudon (2006: 7 بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات (جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها) وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي عرفاها على أنها تلك التكنولوجيا التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، والخزن، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات، والمستجدات، والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث حجمها، وتحليلها، وتنظيمها، وخزنها، واسترجاعها في الوقت المناسب، والطريقة المناسبة والمتاحة (قندلجي والسامرائي، 38:2002).

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحث أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يعد من المفاهيم الحديثة نسبيا. وهو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل: الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، وكذلك تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل: البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة، كما تشمل العنصر البشري وهو المحرك، والمستخدم الرئيس لهذه المنظومة المتكاملة. وبالتالي فإن لتكنولوجيا المعلومات قيمة إستراتيجية عبر إسهامها في إدخال تحسينات جذرية على سير أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، وبما ينعكس بشكل إيجابي على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة.

2-1-3 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، لما لها من أثر في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أم نقلها أم حفظها. ويرى كل من العاني وجواد (2008: 280-283)، وكذلك زحلان (2000: 84) إن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأتي كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم. وتتسم أغلب هذه التطورات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بإدارة المنظمة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات الصناعية، والخدمية، والاجتماعية، والحكومية كافة.

وتحل تكنولوجيا المعلومات اليوم محل الإنسان في كثير من القطاعات، فقد حلت محل الكثير من المديرين في البنوك، أو الموظفين مهنيا التي أثبتت مهارة في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية من الجودة. وفي أواخر القرن العشرين تمت الإفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات في مجال الإحصاء والإدارة والمحاسبة، وكذلك في مجالات التخطيط والإنتاج والتصميم والمشتريات، الأمر الذي أدى إلى تحسن ملحوظ في إدارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الإلكتروني (السلمي والدباغ، 2001: 362).

ويعتقد الباحث أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لها قيمة إستراتيجية لإسهامها في إدخال تحسينات جذرية على أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، لينعكس بشكل إيجابي على تخفيض التكاليف، وتحسين الجودة،

وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة، هذا فضلا عن قدرتها في إدخال تحسينات كبيرة على التصميم، والهندسة، والإنتاج، وإدارة موارد المنظمة بشكل تام.

2-1-4 مكونات تكنولوجيا المعلومات

إن استخدام أي عنصر، أو أداة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات في أي مجال، أو صناعة يمثل في حد ذاته مظهراً من مظاهر تكنولوجيا المعلومات، ولكن العمود الفقري في تكنولوجيا المعلومات هي أجهزة الحواسيب وشبكات الاتصالات. ويرى Haag (2002:35) المنظمات تقوم باستخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات بغرض تفعيل المعلومات الإدارية، وقد تم تحديد خمس فئات تشكل مهام معالجة المعلومات، وهي كما يلي:

استقبال المعلومات (Capturing Information) وهي العملية التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات من مصادرها.

نقل المعلومات (Conveying Information) وهي عبارة عن العملية التي يتم بموجبها عرض المعلومات بالطرق الصحيحة وبشكل يسهل عملية استخدامها.

توليد المعلومات (Creating Information) وهي عملية معالجة المعلومات المتوافرة لدى المنظمة للحصول على معلومات جديدة.

تخزين المعلومات (Store Information) وهي عملية تخزين المعلومات، ومن ثم استرجاعها، واستخدامها في أوقات لاحقة.

تبادل المعلومات (Exchange of Information) وهي العملية التي يتم من خلالها الاتصال بالأفراد أو الأماكن، أو المنظمات الأخرى من أجل إعطاء المعلومات أو الحصول عليها.

ويمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات في مكونات رئيسة تستخدم في المحافظة على استمرارية تدفق المعلومات لتحقيق الغايات التي تسعى إليها المنظمة، وبناءً على ذلك فإن مكونات تكنولوجيا المعلومات التي توجه الاهتمام إليها عبر هذه الدراسة هي: العناصر المادية والبرمجيات، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والمهني، وشبكات الاتصال (تبادل المعلومات)، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام، وفيما يلي توضيح لها:-

2-1-4-1 العناصر المادية (الأجهزة والمعدات) Hardware :

وتشمل الحواسيب الإلكترونية، والأجزاء المادية والأجهزة الملحقة بها، وأجهزة الفاكس والتلكس، والتي هي بتماس مباشر مع البيانات، وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة، ومعالجتها، واسترجاعها (الطائي، 2001 :51). وتشكل الأجهزة وبخاصة الحاسوب وملحقاته أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويعد جهاز الحاسب الدعامة الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات. ويتم اختيار الأجهزة وفق ما تتطلبه الحاجة داخل المنظمة، وخارجها، وحسب إمكانات المنظمة. وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة، وهذا يعيق أهدافها في أداء وظائفها "(Alter, 2002: 65).

ويشير (Williams. and Sawyer (2003: 124 إلى أن الحواسيب تتكون من أجزاء رئيسة تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي: وحدات الإدخال (Input Devices)، ووحدات المعالجة المركزية (The Central Processing Unit)،ووحدات التخزين الرئيسة والثانوية (Main and Secondary Volumes)، ووحدات المخرجات (Output Devices)، وأجهزة الاتصالات (Communications Devices).

ويشير (O'Brien (2004: 70 إلى وجود أنواع من الأجهزة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات وكل منها يتميز بخصائص معينة، وكما يلي:

الحواسيب الشخصية: ومميزاتها صغيرة الحجم، وذات تكلفته قليلة، وتتمتع بمرونة عالية في الاستخدام والتحريك، وواسعة الاستخدام من قبل الأفراد والمنظمات الصغيرة، ومتعدد الأحجام (الثابت، والمحمول، وحاسوب الجيب) ومتعدد الاستخدامات سواء للأغراض التجارية أو الشخصية.

الحواسيب المتوسطة: ومميزاتها متوسطة الحجم، **و**تكلفتها متوسطة، ومصممة لإنجاز مهام محددة كالبحوث، والتطبيقات الهندسية، والتجارية.

الحواسيب الكبيرة: ومميزاتها حواسيب كبيرة الحجم **(**أكبر من المتوسطة وأصغر من العملاقة**)** وهي ذات تكلفة مرتفعة تشكل قوتها نسبة 20-50% من قوة الحواسيب العملاقة، وتنفذ آلاف التعليمات في الثانية الواحدة، وتتميز بمركزية السيطرة على كافة البيانات والمعلومات، وتستخدم في البنوك والمنظمات الكبيرة.

الحواسيب العملاقة: ومميزاتها كبيرة الحجم، وتكلفتها مرتفعة، ومخصصة لتنفيذ ملايين العمليات في الثانية الواحدة، كما تخدم مئات المستخدمين في وقت واحد، وتستخدم في مراكز المعلومات الضخمة مثل: شركات الطيران، والمنظومات الدفاعية، والأرصاد الجوية، والبنوك، والمنظمات الكبيرة.

شبكات الحواسيب والطرفيات: ومميزاتها أنها مجموعة حواسيب شخصية متصلة ومرتبطة مع بعضها بعضا من خلال الخادم Server، فتتميز بسهولة نقل المعلومات بين المستخدمين، ويتم إدخال وتحديث البيانات باستخدام الطرفيات (الشاشات).

2-1-4-2 البرمجيات Software :

تعد البرمجيات عنصراً أساسيا من عناصر تكنولوجيا المعلومات، فهي تضم جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الأجهزة (Hardware)، وتنظيمها؛ أي أنها تمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات من خلال اسهامها في حل المشاكل التي تواجه إدارة الشركة، وهي تستخدم تقنيات كثيرة إضافة إلى الحواسيب لغرض خزن وجمع ومعالجة، ونشر المعلومات التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية، من حيث الخزن الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة، وفي الاتصالات الالكترونية، وإدارة الملفات، وحل مشاكل الطباعة التقليدية من جهة أخرى (همشري، 2001: 366).

وتعد البرمجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي مجموعة من الأوامر تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة (الطائي، 2001: 148) وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى إمكانات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها. وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير، إلا أن هناك تطبيقات

متعددة يمكن من خلالها تحديد أنواع كثيرة من البرمجيات، وان التطبيق الأكثر شمولا هو الذي يشطر البرمجيات إلى نوعين رئيسين هما: برامج التشغيل والإدارة، والبرامج الخدمية والإنتاجية.

ويمكن تعريف البرمجيات على أنها سلسله من الأوامر على شكل خطوات تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل: حل المسائل العلمية، أو حساب العمليات التي تسجل في الدفاتر المحاسبية، أو تحليل الإحصاءات، وتوزيعها حسب أصنافها المحددة وغيرها من العمليات العلمية، والإدارية، والاقتصادية (O’Brien, 2004:108). ويتم وضع هذه الأوامر أو التعليمات من قبل مبرمجين على شكل خطوات في برامج تكون مهمتها إنجاز وظائف معينه، بحيث تدخل هذه التعليمات إلى الحاسوب مع إمكانية إجراء أي تعديل أو تحسين على هذه الأوامر أو التعليمات في المستقبل (Kim, 2003:16) .

وتقسم البرمجيات إلى نوعين:

1- برمجيات النظام System Software: وهذه البرمجيات حسب ما يشير كل من Thompson and Cats (2003:39) يستخدمها الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه، وهي التي تدير مختلف أنواع العمليات التي تتم في وحدات الإدخال، ووحدات التخزين الرئيسة والثانوية، ووحدات الإخراج في أجهزة الحاسوب. والبرمجيات أنظمة خاصة يتم تحميلها تلقائياً عند بدء تشغيل الحاسوب، وتعد الوسيط بين الأجهزة (Hardware) وبرمجيات التطبيق. وتقوم برمجيات التشغيل بمساعدة وحدة المعالجة المركزية (CPU) على فهم وتفسير خطوات البرمجيات الأخرى والتنسيق فيما بينها، التي على ضوئها يتم توجيه الوحدات الأخرى من الحاسوب ضمن احتياجات هذه البرمجيات، وتشمل هذه البرمجيات النظم التالية: نظم التشغيل Operating Systems،

وبرامج ترجمة اللغات Language Translation Programs، وبرامج المنفعة Utility Programs، ونظم إدارة قواعد البيانات Database Management Systems.

2- برمجيات التطبيق Application Software: وتمثل هذه برمجيات التطبيق حسب ما يشير إليها (Turban, et al (2002:200 أنها كافة التعليمات التي توجه نظام الحاسوب نحو أداء أنشطة معينة بهدف معالجة معلومات ذات فائدة لمستخدمي النظام. وتستخدم برمجيات التطبيق في تنفيذ وظائف عامه كمعالجة النصوص، والجداول الإلكترونية، وقواعد البيانات، والبريد الإلكتروني، وكذلك وظائف خاصة أو محددة ث كبرامج معالجة العمليات، والمشتريات، والمحاسبة، والموارد البشرية وغيرها من البرمجيات ذات الوظائف الخاصة، وتشمل هذه البرمجيات ما يلي: (برمجيات الجداول الإلكترونية Spread Sheets، وبرمجيات إدارة البيانات ، Data Management Software، وبرمجيات معالجة النصوص Word Processing، وبرمجيات النشر المكتبي Desktop Publishing، وبرمجيات رسومات العرض Graphics، وبرمجيات الوسائط المتعددة Multimedia، وبرمجيات الاتصالات Communications Software).

ويرى الباحث أن البرمجيات هي من المكونات غير المادية، وعنصر أساس في نجاح استخدام النظام؛ لذلك من الأفضل اختيار حواسيب ذات أنظمة تشغيل لها خصائص أمنيّة، ويمكن أن تحقق حماية للبرامج، وطرق حفظ كلمات السر، وطريقة إدارة نظام التشغيل، وأنظمة الاتصالات. هذا فضلا عن أن أمن البرمجيات يتطلب أن يؤخذ هذا الأمر بعين الاعتبار عند تصميم النظام، وكتابة برامجه من خلال وضع عدد من الإجراءات كالمفاتيح، والعوائق التي تضمن عدم تمكن المستخدم من التصرف خارج الحدود المخول بها، وتمنع أي شخص من إمكانية التلاعب والدخول إلى النظام.

3-4-1-2 قواعد البيانات المشتركة: Databases:

أشار Turban, et al. (73 : 2002) إلى أن قواعد البيانات المشتركة تشكل التنظيم المنطقي لمجموعات كبيرة من الملفات المتكاملة والمترابطة مع بعضها بعضا بعلاقات معينة، بحيث تكون البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية تسهل عملية إيجاد المعلومات المطلوبة. وتمثل قواعد البيانات المشتركة مجموعة من البيانات المتصلة مع بعضها بعضا، وذات العلاقة المتبادلة فيما بينها. وتخزن البيانات بطريقة نموذجية ودون تكرار إلكترونيا في جهاز الحاسوب. تتم السيطرة والوصول إلى البيانات من خلال أوامر معينة وتجمع البيانات بطريقه تعتمد على علاقات محددة ومعروفة مسبقاً بين أنواع محددة من البيانات الخاصة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل التي تخص المنظمة (Alter, 2002: 137).

وقد بين O'Brien (273 : 2004) وجود ستة أنواع من قواعد البيانات هي:

قواعد البيانات التشغيلية Operational Databases: وهي قواعد تحتوي على البيانات التفصيلية التي تدعم العمليات التشغيلية في المنظمة، ومنها: قواعد بيانات العميل، وقواعد بيانات الأفراد، وقواعد بيانات المخزون.

قواعد بيانات تحليلية Analytical Databases: والتي تخزن فيها البيانات والمعلومات المستخلصة من قواعد البيانات التشغيلية حسب حاجة المديرين والمستخدِمين لها في المنظمة.

مخازن البيانات Data Warehouses: تخزن فيها البيانات عن السنة الحالية والسنوات السابقة في المنظمة، وتعد هذه القواعد مصدراً رئيساً للبيانات التي تمت غربلتها ومراجعتها وتوحيدها في إطار تكاملها حتى يسهل استخدامها.

قواعد البيانات الموزعة Distributed Databases: وهي قواعد تمكن المنظمات من القيام بإعادة توزيع نُسخ أو أجزاء من قواعد البيانات لمستخدمي الشبكة في المواقع، وقواعد البيانات الموزعة قد تكون نُسخاً من قواعد بيانات تشغيلية أو تحليلية.

قواعد بيانات المستخدم النهائي End User Databases: وهي قواعد تتكون من أنواع مختلفة من ملفات البيانات المعدة من قبل المستخدمين النهائيين تحمل على حواسيب ومحطات العمل العائدة لهم.

قواعد البيانات الخارجية External Databases: وهذه القواعد يسمح الوصول إليها مقابل رسوم أو بدون رسوم يدفعها المستفيدون من الشركات التي تعمل على الشبكة العالمية World Wide Web التي توفر عدداً غير محدود من الصفحات ذات العلاقة.

وتزود برمجيات القواعد المستخدم بأدوات سهلة تمكنه من التعامل مع قواعد البيانات في حالات الإضافة والحذف والإدامة والإخفاء والطبع. وتوظف هذه البرمجيات لأغراض التخطيط واتخاذ القرار. وهنا لا بد من التفريق بين قاعدة البيانات التي تتكون من مجموعة من الملفات المرتبطة معا، وبين نظام إدارة قواعد البيانات الذي يمثل مجموعة من البرمجيات التي تعتمد على كفاءة ترابط البيانات (O̓Brien, 2004: 233) . ويتطلب نظام إدارة قواعد البيانات من المنظمة تحديد الدور الاستراتيجي للمعلومات لإدارة عملية تخطيط المعلومات كمورد إستراتيجي، وهذا يعني أن على المنظمة أن تعرف متطلباتها من المعلومات حتى تطور وظيفة إدارة البيانات.

ويرى الباحث أن قواعد البيانات هي مخازن تضم مجموعه من البيانات المبوبة التي تم جمعها وترتيبها لاستخدامات المنظمة، وتعد القواعد أوعية تحتوي على مجموعة من البيانات المخزنة في ملفات استعدادا للتعامل معها لتصبح معلومات مفيدة يسهل الإفادة منها.

2-1-4-4 فرق الدعم الفني والمهني:

وتتمثل فرق الدعم الفني بمجموعه من القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات، والعاملين المتخصصين بتنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، ومصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات، وعمال صيانة البرامج أو الأجهزة، إذ تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الجهد والفكر البشري (زحلان، 1999 : 255). وتزداد أهمية فرق الدعم الفني والمهني بازدياد المعلومات المتوافرة لدى المنظمة في اتخاذ قرار معين، وهذا بدوره يتطلب توظيف نظم تكنولوجيا معلومات من قبل المنظمة الأمر الذي يؤدي إلى تكاملها(السياني، 2002 : 9).

2-1-4-5 شبكات الاتصال وتبادل المعلومات Networks Communication and Information System

وهي تلك الشبكات التي تهتم بنقل وتبادل الأفكار والمعلومات بين أطراف عملية الاتصال، ومن بين أهداف توظيف شبكات الاتصالات في المنظمة تسهيل تدفق البيانات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها إلى مكان معالجتها بالكم والوقت والنوع والدقة المناسبة. كما يهدف توظيف الشبكات أيضا إلى تسهيل تدفق المعلومات من المكان الذي تتوافر فيه إلى مراكز صنع القرارات (المعاضيدي، 2001: 137).

وتزداد الحاجة إلى الاعتماد على شبكات الاتصالات في المنظمة لضمان تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والأقسام المكونة لأية منظمة، وبين محيطها الخارجي (السالمي، 2001: 35). والاتصالات كما يعرفها كل من Stair & Reynolds (2003: 228) تعني عملية بث إشارة تحتوي على بيانات، ومعلومات، ورموز من خلال وسيلة اتصال تعمل على نقلها من المرسل إلى المستقبل. أما الشبكات فهي عبارة عن وسائط الاتصال، والأجهزة، والبرمجيات

اللازمة لربط أنظمة حواسيب مع بعضهما بعضا. وتحتل الشبكات مكاناً بارزاً في تقنيات الإدارة الحديثة، فهي تسهم في رفع كفاءة وسرعة التشغيل ودعم صناعة القرارات، وتوفير وتسهيل نقل المعلومات، والحفاظ على التشغيل الاقتصادي للأجهزة. وحسب ما أشار Laudon and Laudon (2006:272) فهناك عدد من شبكات الاتصال وكما يلي:

الشبكات المحلية (Local Area Networks (LANs: وتتكون من مجموعة الحواسيب والأجهزة الموجودة في أقسام الشركة المعنية والمتصلة مع بعضها، والموزعة ضمن منطقة جغرافية صغيره نسبياً. والشبكات المحلية هي شبكات تعمل على ربط عدد من الحواسيب في مكتب صغير، أو جميع الحواسيب في مبنى واحد أو في عدة مبان متقاربة، أو تكون بين منظمات متقاربة، وكذلك بين عدة مبان أو داخل منطقة جغرافية صغيرة وفي إطار مساحة بحدود (500) متر، ويمكن ربط الشبكات المحلية مع الشبكات الواسعة وشبكات أخرى من خلال الإنترنت.

الشبكات المنتشرة على مساحة جغرافية واسعة (Wide Area Network (WANs : وتتعدى هذه الشبكة حدود الدولة الواحدة إلى دول أخرى. وقد ظهرت الحاجة إلى هذه الشبكات بسبب محدودية الشبكات المحلية، وعدم قدرتها على تلبية حاجات المنظمات الكبيرة التي تنتشر أنشطتها في مواقع جغرافية متباعدة (Alter, 2002:397). وتعتبر الإنترنت أكثر الشبكات الواسعة قوة وعالمية ، إذ تربط الحواسيب بالشبكة الواسعة من خلال الشبكات العامة كنظم الهواتف، ونظم الكوابل الخاصة، أو من خلال خطوط مستأجرة، أو من خلال الفضائيات.

الشبكات الإقليمية (Metropolitan Area Network MAN). وهذا النوع من الشبكات يعمل بمبدأ عمل الشبكات المنتشرة على مساحة جغرافية واسعة، إلا أنها تخدم منطقة جغرافية أقل سعة تصل إلى حدود المدن أو ضواحيها أو مقاطعات معينة ضمن منطقة جغرافية محدودة داخل حدود الدولة الواحدة.

شبكات الخادم / المستخدم (Client/Server Networks): وهذا النوع من الشبكات يتميز بأن جهاز الحاسوب ضمن هذا النوع من الشبكات يؤدي أحد دورين: الأول دور الخادم (Server) الذي يتيح ما لديه من مصادر لمستخدمي الشبكة، والثاني هو دور الزبون (Client) وهو الطرف الذي يستفيد من المصادر التي يوفرها الخادم.

شبكات النظير للنظير (Peer to peer Networks): ويمثل هذا النوع من الشبكات البيئة التي تكون فيها جميع الأجهزة متساوية. وتلعب شبكات النظير للنظير دور الخادم والمستخدم في ذات الوقت، بمعنى أن هذه الشبكة تمتاز بقيام جميع الأجهزة بوظائفها بنفس القدرة والطاقة التشغيلية.

ويضيف (Quelch & Klein (1996:60-75 إلى الشبكات التي أشير إليها آنفا، شبكه أخرى مهمة وهي الشبكة العالمية العنكبوتية (World Wide Web"www") وهي من أكبر الشبكات الواسعة انتشارا كونها تغطي جميع دول العالم، وذلك من خلال الاتصال بأجهزة الحاسوب، والشبكات المحلية الواسعة (المترامية)، حيث تؤمن هذه الشبكات تدفقاً هائلاً للمعلومات (Huge Flow of Information) في شتى المواضيع. والشبكة العالمية العنكبوتية هي مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معاً والمرتبطة مع بعضها بعضا عن طريق (Hyperlinks) وعناوين الإنترنت (URLs).

ويمكن الوصول إلى الخدمة من خلال الإنترنت عن طريق متصفحات الويب، بحيث يتجول المستخدم بين صفحات الويب عن طريق الروابط الديناميكية. وتحتوي صفحة الشبكة على مزيج من بيانات الحاسوب مثل: الصور الفوتوغرافية والرسومات (Graphics)، والصوتيات، والنصوص، والفيديو، والوسائط المتعددة، والمحتويات التفاعلية (Contents Interactive)، وكذلك الألعاب. ويرى Laudon & Laudon (2006:267) أن هذه الشبكة تقدم عدداً كبيراً من الخدمات أهمها:

1- الحصول على المعلومات والبيانات بشتى أشكالها (نصوص، وصور، ورسوم).

2- استقبال وإرسال الرسائل من خلال فتح موقع خاص وحفظها.

3- الإعلان والتسويق للمنتجات والخدمات من خلال تصميم صفحات إلكترونية.

4- إرسال طلبات الشراء وإتمامها.

5- استيفاء أثمان المواد المشتراة من خلال بطاقات الدفع الإلكتروني (Credit Card).

6- تنفيذ عمليات المنظمة المختلفة المبنية على الاتصال بأشخاص ومنظمات أخرى مثل: التوظيف، والاتصال بالعملاء، وغيرها من الوظائف والخدمات الأخرى التي تقدمها هذه الشبكة.

2-1-4-6 مدخل النظم (System Approach):

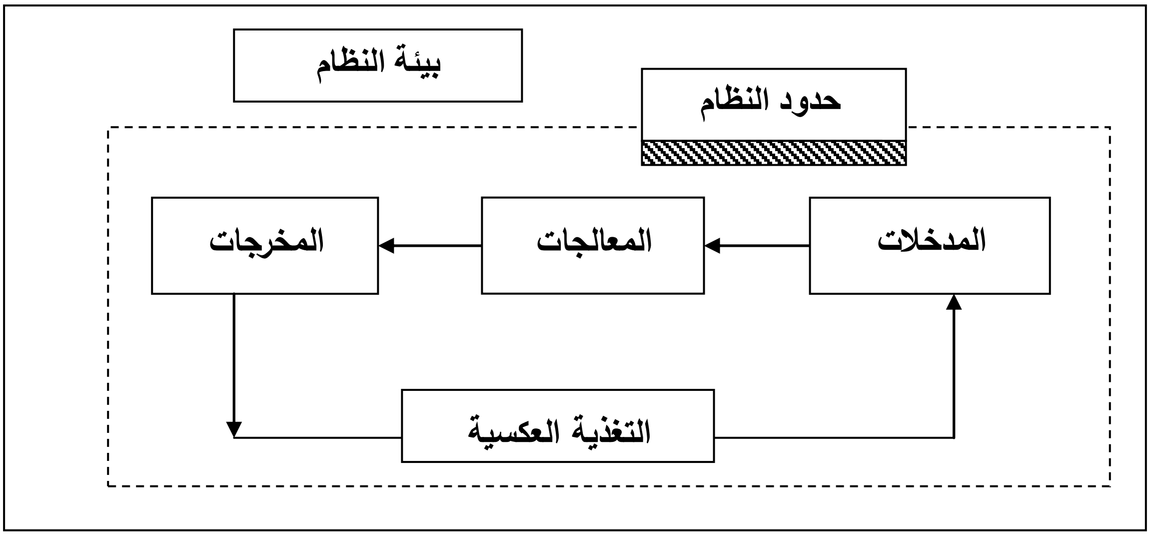
بالرغم من وجود النظم قبل وجود الإنسان، إلا أن استخدام هذا المدخل علميا كان في عام 1939 فأصبح يلعب مدخل النظم دورا مهما في العلم الحديث. وقد شغل مدخل النظم تفكير العلماء والمختصين بصفة عامة، وفي كيفية الإفادة منة في إدارة العمليات اليومية، ثم انعكس مفهوم النظم

على علماء الإدارة بصفة خاصة، إذ يعد مدخل النظم أداة أساسية وفعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب التي تواجه العمل الإداري.

فالنظام هو مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لأداء وظيفة معينة (جواد، 2010: 86) (الدهراوي ومحمد 2000: 4). ومع ظهور مدخل النظم أصبح يستخدم مصطلح (نظام المعلومات) كأسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر تسيّره المعلومة باعتبارها موردا أساسيا، لذلك أضحى لمدخل نظم المعلومات دورا جوهريا وحيويا في الفكر الإداري والمعلوماتي المعاصر يجب الإلمام به، والتعرف على سماته وتطوراته المختلفة. ويتكون النظام من ثلاثة نظم فرعية أساسية هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والشكل (2-1) الأتي يوضح أجزاء وحدود والبيئة المحيطة بالنظام:

الشكل (2-1)

أجزاء وحدود وبيئة النظام



المصدر: دهراوي، كمال الدين، ومحمد، سمير كامل، (2000)، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية: مصر، ص4.

2-1-4-7 مهارة استخدام النظم:

يحتاج العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات في الشركات إلى مهارات متخصصة لاستخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات، من أجل أداء المهام والواجبات المحددة والموكلة إليهم في الشركة، كذلك تقوم الموارد البشرية بتشغيل النظم والإفادة منها في تقديم نتاجها إلى مجتمع المستفيدين؛ لذلك اتجهت المنظمات ليكون ضمن هيكلها الإداري إدارة لنظم المعلومات يكون دورها هو القيام على تشغيل تلك الأجهزة.

إن تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين في المنظمة من غير المختصين، يمكنهم من تحقيق الفائدة المرجوة دون تداخل مع مسئوليات إدارة التدريب في تلك المنظمات، ولقد نبع هذا الدور من خلال المشكلات التي تواجه إدارة نظم المعلومات من خلال استخدام غير المختصين لتكنولوجيا المعلومات.

2-1-4-8 تكاملية النظام: System Integration

تشير التكاملية إلى التعاشق والتناسق لكامل المهام والعمليات من خلال القدرة على مداخلة عمليات متعددة في عملية واحدة، والقدرة على ربط نقاط الاتصال مع الزبائن بمركز اتصال واحد لتحقيق التناسق والتوحيد عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات (التركي 2008: 15).

2-1-5 مفهوم الميزة التنافسية

لقد شغل مفهوم الميزة التنافسية حيزا ومكانة مهمة في كل من مجالي الإدارة الإستراتيجية واقتصاديات الأعمال (Betlis, 2000: 7)، إذ تمثل الميزة التنافسية العنصر الاستراتيجي المهم

الذي يساعد في اقتناص الفرص، ويقدم فرصة جوهرية وحقيقية لكي تحقق المنظمة ربحية متواصلة بالمقارنة مع منافسيها. والتنافسية هي المصدر الذي يعزز وضع الشركة بما يحققه من الأرباح الاقتصادية، ومن خلال امتيازها على منافسيها في مجالات المنتج، والسعر، والكلفة، وبالتالي التركيز على الإنتاج.

وتشير الدراسات (Covin, 2000: 175) إلى أن المزايا التنافسية هي خاصية معينة أو مجموعة خصائص تمتلكها المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات، بحيث تحقق لها موقفا قويا تجاه مختلف الأطراف. وأن التحدي الحقيقي الذي تتعرض له أية منظمة ليس إنتاج أو تقديم المنتجات، بل القدرة على الإشباع المستمر لحاجات ورغبات الزبائن المتغيرة. وقد تنامى دور الزبائن وأصبح من الصعب فرض المنتجات عليهم، لذا فإن إيجاد مزايا تنافسية في المنتجات التي تقدمها المنظمة من شأنه تحقيق رضا الزبائن، وزيادة ولائهم، ومن ثم القدرة على بقاء واستمرار المنظمة في السوق.

وعرفت الميزة التنافسية على أنها قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز تنافسي أفضل بالنسبة للمنظمات المماثلة والعاملة في نفس النشاط (مصطفى، 1996: 3). وأشار Liu (2003:15) إلى إن الميزة التنافسية للشركة هي ميزة الشركة في منظور سوق المُنتج الذي يحقق للمنظمة أكثر من مركز تنافسي؛ ويعني ذلك بأن الميزة التنافسية تعني حصول الشركة على مركز تنافسي مُتقدم في السوق.

ويوضح محسن والنجار (2004: 52) بأن الميزة التنافسية تستهدف بناء نظام يمتلك ميزة فريدة أو مميزة يتفوق بها على المنافسين من خلال قيمة الزبون؛ اذ إن الزبون يشتري منتج الشركة التي يدرك بأن منتجها سيحقق له أعلى منفعة أو قيمة مقارنة بمنتجات المنافسين كما أن التنافسية

تعني عرض الشركة لمنتجاتها بطريقة كفؤة ومستدامة، ويمكن المحافظة عليها باستمرار وعرضها أو تقديمها بشكل أفضل من الآخرين. وبين كل من (Macmillan & Mahan (2001:81 أن الميزة التنافسية هي خاصية أو مجموعة خصائص أو عنصر تفوق للمنظمة تنفرد به، وتمكنها من الاحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة نسبيا نتيجة صعوبة محاكاتها، وتحقق تلك الفترة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من منتجات للزبائن.

وتنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المنظمة إلى توظيف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك التي تم استخدامها من قبل المنافسين، وهي تأتي من خلال تقديم وتطوير خدمات جديدة من خلال قدرات التعلم ورقابة السوق. ويؤكد (Stevenson (2007:4 بأن الميزة التنافسية تهدف عملياً إلى مقابلة الحاجات والرغبات المتعلقة بالزبائن من أجل اقتنائهم السلعة أو الخدمة. والميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المنظمة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المسخرة من قبل المنافسين.

فالميزة التنافسية هي المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد على ما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون (السلمي، 2001: 104). ويُوضح (Heizer and Render (2001:36 بأن الميزة التنافسية تعني إيجاد ميزة متفردة تتفوق الشركة بها على المنافسين، أي إن الميزة التنافسية تجعل الشركة فريدة ومتميزة عن المنافسين الآخرين. كما ويؤكد (Macmillan and Tampo (2000:88 بأن الشركات تسعى إلى التفوق في بيئة

أعمالها من خلال امتلاكها الميزة التنافسية والحفاظ عليها، حيث تعرف الميزة التنافسية بأنها الوسيلة التي تتمكن الشركة من خلالها الفوز على منافسيها.

ونظر Evans and Collier (2007:118) إلى الميزة التنافسية على أنها إعلان عن قدرة تفوق الشركة في مجالي التسويق والمالية فوق كل أولوياتها، وهي بدورها تتطلب فهم الإطار العام للشركة من خلال إن الإدارة العليا يَجب أن تُحددّ حَاجات، ورغَبات الزبائن، وكيفية إيصالها إليهم عبر سلسلة تجهيز متطورة، وذلك من أجل مقابلة الزبون في توصيلهِ وتَسليمهِ السلعة أو الخدمة في الوقت المناسب. أما Porter (1996:61) فيرى إن القوى التي تحدد درجة جاذبية قطاعات أو أجزاء من السوق تعتمد على عملية بناء وإقامة دفاعات ضد القوى التنافسية، وإيجاد موقع في الصناعة، وأن لكل منظمة إستراتيجية تنافسية شاملة، تتمثل في مجموعة من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، إضافة إلى اعتبارها عملية مواءمة بين أنشطة المنظمة والتكيف مع البيئة، وهي ضرورية لخلق ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها، وتعمل على خلق موقع متفرد للمؤسسة، يعكس قيمة لعملائها من خلال تقديم مجموعة من الأنشطة المتميزة عما يقدمه المنافسون.

ويمكن القول، إن المزايا التنافسية هي نتاج لسعي المنظمة واستعمالها لممتلكاتها، وقدرتها على الابتكار والتطوير، وإيجادها للبديل واكتشافها للجديد، وتستمد الميزة التنافسية أهميتها من كونها أهم المتطلبات اللازم توافرها في قطاع الأعمال خلال المرحلة القادمة استعدادا لمرحلة لاحقه. وتتحقق الميزة التنافسية إذا كان المنتج مختلفاً عن الآخرين من خلال استخدام إستراتيجية التمايز، والنجاح يكون بتحقيق الأرباح للقدرة على حماية التمايز من التقليد لاستمرارية النجاح، ومن بين الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال توليد ميزة تنافسية الآتي:

أ- خلق فرص تسويقية جديدة، كما هو الحال بالنسبة لشركة (Apple) التي كانت أول من قام بابتكار الحاسب الآلي الشخصي.

ب- دخول مجال تنافسي جديد، كدخول سوق جديدة، أو التعامل مع نوعية جديدة من العملاء، أو نوعية جديدة من المنتجات والخدمات.

ج- تكوين رؤية مستقبلية جديدة للأهداف التي تهدف المؤسسة بلوغها، وللفرص الكبيرة التي تريد اقتناصها.

وبناءً على ما تقدم، يرى الباحث أن الميزة التنافسية هي المجال الذي تتمتع به المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات. وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على فعل شيء أفضل من المنافسين لها ويعطيها تفوقا تنافسيا عليهم في السوق. وهذا يعني قدرة الشركة على إنتاج وتقديم منتجات (سلع أو خدمات) إلى الزبائن بشكل متميز عما يقدمهُ المُنافسون، من خلال استغلال مواردها المادية والبشرية والفكرية، فقد تتعلق بالجودة، أو بالتكنولوجيا، أو بالقدرة على تخفيض التكلفة، أو الكفاءة التسويقية، أو التوقيت في اقتناص الفرص وكسب موضع قدم في السوق.

ويرى الباحث أن للميزة التنافسية بعدين، أحدهما داخلي يبنى على القدرات المعرفيةّ والإمكانات المميزة التي تمتلكها المنظمة، والآخر خارجي يتمثل في كيفية مواجهة الأطراف الخارجية والتعامل من منطلق السيطرة والثبات، وتستطيع المنظمة من خلال هذه المزايا أن تتنافس وتحقق التفوق على المنافسين. ولا شكّ بأن الاستمرار بالميزة التنافسية هي نتاج الجدارة التنافسية، والمنظمات يجب أن تأخذ بالاعتبار مرونة تفاعل الموارد والمهارات في المنافسة لتتمكن من التكيف بسرعة مع فرص التغيير.

2-1-6 العوامل المؤثرة في الميزة التنافسية

تقوم المنظمة بالعمل الجاد لتحمل أقل قدر من تكاليف الإنتاج والتوزيع، مما يمكنها من بناء أسعار مخرجاتها بأقل من المنافسين وتحقيق حصة سوقية أكبر. ولتحقيق ذلك فإن على المنظمة أن تتميز في التصنيف، والشراء، والإنتاج، والتوزيع المادي، كما أنها بحاجة إلى مهارات تسويقية أعلى. وقد أوضح كل من Tracey & Lim (1999:105) بان المزايا التنافسية تنشأ عن عاملين رئيسين هما:

1- الكفاءة المقارنة: ويقصد بها أن المنظمة تستطيع أن تنتج السلع أو الخدمات بكلفة أدنى من كلفة إنتاج المنافسين لها، ويتأثر هذا العامل بعوامل أساسية أخرى منها:

أ- الكفاءة الداخلية: وهي تشير إلى مستوى التكاليف التي تتحملها المنظمة في داخلها، كذلك قدرتها على امتلاك موارد، وبناء أو شراء قدرات لا تكون متوافرة لدى المنافسين الآخرين، ومن أهمها الابتكار والإبداع اللذان لهما الدور الأكبر في خلق ميزة تنافسية. ولا ينحصر الإبداع هنا في تطوير المنتج أو الخدمة، ولكنه يشمل الإبداع في الإستراتيجية، والإبداع في أسلوب العمل أو التكنولوجيا المستخدمة، والإبداع في خلق فائدة جديدة، وقيمة مُضافة جديدة.

ب- الكفاءة التنظيمية المتبادلة: وهي تشير إلى التكاليف التي تتحملها المنظمة في تعاملها مع المنظمات الخارجية، كذلك تتمثل في تغير احتياجات العميل أو التغيرات التكنولوجية أو الاقتصادية أو القانونية، والتي قد تخلق ميزة تنافسية لبعض المنظمات نتيجة لسرعة رد فعلهم على تغيرات البيئة المحيطة، أو الاستجابة لتغير أذواق المستهلكين في السوق، فعلى سبيل المثال يمكن القول بأن المنظمة التي استوردت التكنولوجيا الحديثة

والمطلوبة في السوق أسرع من غيرها، استطاعت خلق ميزة تنافسية عن طريق سرعة استجابتها للتغير التكنولوجي، واحتياجات السوق. ومن هنا تظهر أهمية قدرة المنظمة على سرعة الاستجابة للمتغيرات الخارجية، ويعتمد هذا على مرونة المنظمة وقدرتها على متابعة المتغيرات عن طريق تحليل المعلومات وتوقع التغيرات، ووجود نظام معلومات أصيل.

2- **قوة المساومة:** والتي تتيح للمنظمة تحقيق حالات المساومة مع زبائنها ومجهزيها لصالحها الخاص بها، وهذا العامل يتأثر بعوامل أساسية أخرى هي:

أ- التكاليف المرتبطة بالبحث والتطوير: وهي تشير إلى كلف تسويق المنظمة، والمجهزين أو الزبائن بأفضل الأسعار.

ب- الخصائص الفريدة للسلعة أو الخدمة: وهي خصائص السلع أو الخدمات التي تجعلها مختلفة عن خصائص المنافسين.

ج- تكاليف التحول: وهي التكاليف التي يتحملها الزبائن والمجهزون إذا ما امتنعوا عن التعامل مع تلك المنظمة.

2-1-7 أبعاد تحقيق الميزة التنافسية

يتركز الاهتمام في المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما تقدمهُ من منتجات تحقق حاجات ورغبات الزبائن، أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها الزبائن من تلك المنتجات. كما يتجه الاهتمام إلى تحويل هذه الحاجات إلى مجالات، أو قابليات مستهدفة تسمى أبعاد تنافسية. وتختار المنظمة المعنية الأبعاد التنافسية لها (Jay & Janet, 2002) عند تقديم منتجاتها وتلبية الطلبات في السوق حتى تعمل على تحقيق الميزة تنافسية، وهذه الأبعاد هي:

1-7-1-2 تخفيض الكلفة:

وتعني قدرة المنظمة على تصميم، وتصنيع، وتسويق منتجات بأقل تكلفة ممكنة مقارنة مع منافسيها، مما يمكنها من تحقيق أرباح أعلى، فالتكلفة المنخفضة تهيئ فرص البيع بأسعار تنافسية. ويرتكز هذا البعد على أقل قدر من تكلفة مدخلات الإنتاج مقارنة بالمنافسين، والتي تعني تحقيق تخفيض في التكاليف الكلية لأية صناعة. وقد يتحقق ذلك من خلال اكتشاف مورد رخيص للمواد الأولية، أو الاعتماد على تحقيق وفورات الحجم الكبير، أي توزيع التكلفة الثابتة على عدد كبير من وحدات الإنتاج، أو التخلص من الوسطاء، والاعتماد على منافذ التوزيع المملوكة للمؤسسة، أو استخدام طرق للإنتاج والبيع تخفض من التكلفة، أو استخدام الحاسب الآلي لتخفيض القوى العاملة (Kotler & Keller, 2009:56).

ويؤكد (1996:58-60) Dilworth على أن أية منظمة عليها أن تُركز على بُعد الكلفة من اجل أن تجعل تكاليف إنتاج وتسويق منتجاتها أدنى من المنظمات المنافسة لها. كذلك تحقق المنظمة ذلك من تملك التكنولوجيا الأفضل، وموارد أولية أرخص، وكذلك استغلال أفضل للطاقات الإنتاجية، وكفاءة عمليات التسويق، وفعالية نظم الإنتاج، ونظم الصيانة، وكفاءة عمليات النقل والتخزين. ويرى (1996:24) Aquilano, et. al أن المنظمات التي تسعى إلى الحصول على حصة سوقية أكبر كأساس لتحقيق نجاحها وتفوقها هي التي تقدم منتجاتها بكلفة أدنى من المنافسين لها. ويُبين (2004:44) Slack, et. al بان الكلفة الأقل هي الهدف العملياتي الرئيس للمنظمات التي تتنافس من خلال الكلفة، وحتى المنظمات التي تتنافس من خلال المزايا التنافسية الأخرى غير الكلفة، فإنها تسعى إلى تحقيق كلف منخفضة للمنتجات التي تقوم بإنتاجها.

كذلك فإن إدارة العمليات تسعى إلى تخفيض كلف الإنتاج مقارنة بالمنافسين، والوصول إلى أسعار تنافسية تعزز من الميزة التنافسية للمنتجات في السوق (العزاوي، 2005: 24). ويبين Evans and Collier (2007:124) أن المنظمة يمكن لها تخفيض التكاليف من خلال الاستخدام الكفء للطاقة الإنتاجية المُتاحة لها، فضلاً عن التحسين المُستمر لجودة المنتجات والإبداع في تصميم المنتجات وتكنولوجيا العمليات، إذ يُعد ذلك أساسا مهما لخفض التكاليف، فضلاً عن مساعدة المديرين في دعم وإسناد إستراتيجية المنظمة لتكون قائدة للسوق في مجال التكلفة. ويوضح Krajewsky and Ritzman (2005:62) أن تخفيض سعر المنتجات يُسهم في زيادة الطلب عليها، فضلاً عن أنه قد يخفض من هامش الربح إذا لم تنتج الشركة منتجاتها بتكاليف منخفضة. ويؤكد اللامي (2008: 21) بان هناك جزءاً من السوق داخل كل صناعة يشتري بالتحديد على أساس الكلفة المنخفضة، وللتنافس في تلك الأسواق على المنظمة أن تنتج بأقل كلفة ممكنة، إلا أن ذلك لا يضمن دائماً الربحية والنجاح، وقد تُفلس الشركة لعدم قدرتها على مواجهة المنافسة كما حدث لشركة (Kmart) التي أعلنت إفلاسها عام (2002) لعدم قدرتها على المنافسة أمام شركة (Walmart) القائمة على الكلفة المنخفضة، ومن أجل بقائها في السوق عليها أن تمايز عرضها للزبائن بطريقة أخرى غير الكلفة المنخفضة. ويعتقد خليل (2003: 113) أن تحقيق تكلفة أقل بالمقارنة مع المنافسين يتطلب توافر عدة شروط هي:

أ- وجود طلب مرن للسعر، فأي تخفيض في السعر مع المحافظة على الجودة يؤدي إلى زيادة مشتريات المستهلكين للسلعة.

ب- نوعية السلعة المقدمة.

ج- عدم وجود طرق كثيرة لتمييز المنتج.

د- وجود معدات إنتاجية ذات كفاءة عالية.

ويرى الباحث أن بُعد الكلفة يُعدّ من الركائز الأساسية في نجاح المنظمة، وتفوقها من خلال تمكينها من الوقوف أمام المنظمات المُنافسة، ومساعدتها في الوصول إلى أسعار تنافسية تعزز من الميزة التنافسية لمنتجات المنظمة في السوق، وإن عدم اهتمام المنظمة بتخفيض كلفها قد يكون السبب في تدهورها وانسحابها من منتجات وأسواق قائمة.

2-7-1-2 جودة العمليات والمخرجات

يحظى موضوع الجودة في العصر الحديث باهتمام متزايد في أغلب المنظمات وفي كافة أنحاء العالم، خاصة بعد أن انتبهت هذه المنظمات سواء الصناعية منها أم الخدمية لأهمية الجودة ومدى إسهامها في تقدم وتطور الأداء، والنظر إلى الجودة كسلاح تواجه به المنظمات التحديات الداخلية والخارجية، وأصبحت تشكل عاملا أساسيا لنجاح المنظمات لما لها من دور بين استغلال الموارد، وتحقيق موقع تنافسي في السوق.

ويرى درويش (2007: 4) أن الجودة تتمثل في درجة تلبية الصفات والخصائص الموجودة في المنتج والمطابقة لمتطلبات الزبائن، وهي تمنح المنتج جاذبية تنافسية إضافية وتكون مفيدة للزبائن، وهي ترتبط بشكل كبير بحاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية. فالجودة بمعناها العام، إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيهما (عقيلي، 2009 : 17).

ويدور مصطلح الجودة حول مفهومين كليهما مرتبط بالآخر ارتباطا وثيقا، الأول يركز على المنتج سواء أكان سلعة أم خدمة والثاني يركز على الزبائن، ومن هنا جاءت وجهة نظر مختلفة تركز على أن معنى الجودة يجب النظر إليه من منظورين هما: وجهة نظر الزبائن، ووجهة نظر المنتج. فالجودة من وجهة نظر المستهلك تعني جودة التصميم، والتي هي عبارة عن الخصائص والأبعاد المختلفة للجودة، وذات الأداء العالي ممثلة في خصائص المنتج والمحددة في مرحلة التصميم والهادفة إلى إقناع الزبائن بالإضافة إلى السعر، إذ إن المنتج الجيد إذا لم يكن مناسبا في سعره فإنه لن يحقق المطلوب والغاية المرجوة من وراء الجودة. أما بالنسبة للمنتج فإن الجودة تعني جودة المطابقة والتي هي عبارة عن المطابقة للمواصفات الخاصة بالتصميم، بحيث يكون المنتج أو الخدمة قد أنتجت طبقا للتصميم الموضوع سابقا، وكذلك الكلفة، فإن المنتِج يهمه أن تكون كلفة الانتاج منخفضة؛ لأنه إذا كان المنتج كلفته عالية، فهذا يعني أن سعره عالٍ وهذا بدوره لن يرضي الزبائن لأنه لن يحقق القيمة المدركة ، إذ إن القيمة المدركة عبارة عن مقارنة بين كلفة المنتج بالنسبة الزبائن، والمنفعة التي سوف يحصل عليها من المنتج (Kotler&Keller, 2009:161).

يرى (2007:1) Karahasanovic & Lonn بأن الجودة تعني المطابقة مع المواصفات والمتطلبات. والجودة العالية تعني في كل شيء؛ أي إن النظام الإنتاجي يجب أن يُطور لتقليل المُعاب كي يكون الإنتاج مطابقاً للمواصفات الموضوعة مسبقاً وذا موثوقية عالية، فضلاً عن عدم وجود مجال لإعادة العمل أي إعادة فحص وتصليح المنتجات (اللامي، 2008: 34). ويعتقد رسلان (2007: 3) بأن الجودة هي جودة المؤسسة أو الشركة بهدف تحسين

وتطوير العمليات والأداء، وتقليل التكاليف، والتحكم في الوقت، وتحقيق رغبات الزبائن، ومتطلبات السوق، والعمل بروح الفريق، وتقوية الانتماء وهذه جميعها يمكن تلخيصها في نقطتين أساسيتين:

أ- المطابقة للمواصفات.

ب- إشباع وتحقيق متطلبات السوق أو كما يَختصرها عَالم الجَودة جوران Juran في المواءمة للاستخدام Fitness for Use.

ويُشير Atem and Yella (2007:14) إلى أن الجودة تعني نظرة الأفراد المختلفة أو النظرة المختلفة إلى المنظمة مقابل التوقعات المختلفة للأفراد، حيث إِن خصائص المنتج ستقابل رضا الزبائن، وبالتالي يجب أن تكون المنتجات ذات موثوقية وكفاءة وفاعلية كي تقابل الحاجات التي يطلبها الزبائن. ويؤكد Evans and Collier (2007:12) على أن المنتجات ذات الجودة العالية تُسهم في تحسين سمُعَة المنظمة وتحقيق رضا الزبائن، فضلاً عن انه يُمكن للمنظمة أن تفرض أسعارا أعلى في حَالة تقديم منتجات ذات جودة عالية لتلبية متطلبات الزبائن.

والجودة تعني أن تتمكن المنظمة من تقديم منتجات أو خدمات متميزة وفريدة من نوعها تلقى رضا المستهلك (جودة عالية، وخدمات ما بعد البيع) لذلك يصبح من الضروري على المنظمة فهم وتحليل مصادر التميز من خلال أنشطة حلقة القيمة، واستغلال الكفاءات، والمهارات، والتقنيات التكنولوجية العالية، وانتهاج طرق توسع فعالة، وسياسات سعريه، وترويجية تمكن المنظمة من زيادة الحصة السوقية.

ويوضح Slack, et. al (2004:45) بان الجودة تعد من المزايا التنافسية المهمة، والتي تشير إلى أداء الأشياء بصورة صحيحة لتقديم منتجات تتلاءم مع احتياجات الزبائن ورغباتهم.

أما (2001:36) Heizer & Render فيؤكدان على إن حصول المنظمة على القيمة المتوقعة التي تتناسب مع رسالتها يتطلب منها تحديد توقعات الزبائن ورغباتهم عن الجودة والعمل على تحقيقها. ويشير (2005:62) Krajewsky and Ritzman إلى إن الزبائن يرغبون في المنتجات بالجودة التي تلبي الخصائص المطلوبة من قبلهم، وهي الخصائص التي يتوقعونها أو يشاهدونها في الإعلان، فالشركات التي لا تقدم منتجات بجودة تلبي حاجات ورغبات الزبائن، وتوقعاتهم لا تتمكن من البقاء والنجاح في سلوك المنافسة.

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحث أن بُعد الجودة يُعدّ من ركائز نجاح المنظمة في عالم الأعمال من خلال تقديم منتجات بمواصفات تُحقق أو تفوق متطلبات الزبائن لإرضائهم، ومن ثم إسعادهم وهذا يُسهم في تعزيز الميزة التنافسية للشركة في السوق. وإنه بالرغم من عدم وجود تعريف موحد متفق عليه إلا أن هذه التعريفات تشترك فيما بينها على أن الجودة هي عملية تتضمن:

1- تلبية احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية.

2- إن الجودة مفهوم متجدد ودائم التغير وذلك لارتباطه بتلبية احتياجات الزبائن.

3- مفهوم الجودة لا يقتصر على المنتجات بل يتعدى ليشمل الخدمات.

4- إن الجودة هي عملية تبدأ من الزبون وتنتهي بالزبون.

2-1-7-3 ميزة السرعة (التوقيت) في الوقت المناسب Just in Time (JIT):

تتمثل السرعة في مدى قدرة المنظمات على الوفاء باحتياجات الزبائن ومتطلباتهم وتسليم المنتجات اليهم في الوقت المقرر. كما إن كفاءة المنظمة تحدد بمدى قدرتها على تقديم المنتجات في الوقت وبالدقة والسرعة التي يريدها الزبائن، والتي تتأثر بالعديد من المتغيرات التي يمكن التحكم بها على مستوى المنظمة

مثل: إدارة الإنتاج، والعمليات، والتوقيفات، والأعطال التي تحدث في الآلات، والمكائن، ودوران العمل، ومعدلات الغياب بين العاملين، وكذلك عمليات تخطيط الطاقة الإنتاجية، وأنظمة الرقابة، وتحسين عمليات المناولة الداخلية، وسياسات التخزين (Krajewski, & Ritzman, 2005:27).

وبالتالي فإن بعد السرعة واختصار الوقت يشيران إلى قدرة المنظمة على إرضاء الزبائن من خلال حصولهم على المنتجات في الوقت المحدد وبحسب الجدولة الزمنية المعينة.

ويعتقد مصطفى، (2006: 15) أن تحقيق ميزة تنافسية على أساس تخفيض عنصر الزمن لصالح الزبون يتم من خلال عدة عناصر أهمها:

أ- التسليم السريع الذي يشير إلى الوقت المستغرق بين استلام طلبيه الزبون وتلبيتها.

ب- التسليم في الوقت المحدد.

ج- سرعة التطوير الذي يشير إلى سرعة تقديم المنتج، وتتمثل في الوقت المستغرق بين نشوء الفكرة من خلال التصميم إلى الإنتاج النهائي، وبالتالي تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة إلى الأسواق.

د- تخفيض زمن دورة التصنيع للمنتجات، وبالتالي تخفيض كل من تكاليف التخزين وتكاليف الإنتاج.

هـ- تخفيض زمن التحويل أو تغير العمليات الإنتاجية (مرونة التصنيع).

و- الالتزام بجداول زمنية محددة في التعامل مع الزبائن.

ويعد التسليم بمثابة القاعدة الأساسية للمُنافسة بين المنظمات في الأسواق من خلال التركيز على خفض المدة الزمنية، والسرعة في تصميم منتجات جديدة، وتقديمها إلى الزبائن بأقصر وقت ممكن عندما تريد أداء العمل بسرعة؛ وهذا يعني تخفيض الوقت الذي يستغرقه عند

استلام طلبات الزبائن للمنتجات، وتسليمهم تلك المنتجات بشكل نهائي (Slack,et.al, 2004:64)، حيث أشار Krajewsky and Ritzman (2005:64) بان هناك ثلاث أسبقيات لبعد التسليم تتعامل بالوقت هي:

سرعة التسليم: وتقاس هذهِ السرعة بالوقت المستغرق بين استلام طلبات الزبائن، وتلبية الطلب والذي يسمى بوقت الانتظار، ومن الممكن زيادة سرعة التجهيز بتقليل وقت الانتظار.

التسليم بالوقت المحدد: ويعني تسليم طلبات الزبائن في الوقت المحدد لهم من قبل المنظمة.

سرعة التطوير: وهي سرعة تقديم منتج جديد، وتقاس سرعة التطوير بالوقت بين توليد الفكرة وحتى التصميم النهائي للمنتج، وتقديمهُ إلى السوق.

وأوضح (2007:126) Evans and Collier بان الوقت يعد من المصادر الأساسية لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، فالزبائن يرغبون في الاستجابة السريعة لطلباتهم، فضلاً عن فترات انتظار قصيرة، وان الكثير من الشركات تعرف اليوم كيف تستخدم الوقت كسلاح تنافسي من خلال تسليم المنتجات إلى الزبائن بشكل أسرع وأفضل. كما أن تزايد أهمية وقت الزبائن أدى إلى زيادة المنافسة بين الشركات على أساس الوقت والتي غايتها السرعة في تقديم منتجات جديدة وسرعة الدخول في الأسواق.

ويرى الباحث أن التسليم يعد من أبعاد التنافس المُهمة بين الشركات، ويُشير إلى تسليم المنتجات إلى لزبائن حسب الوقت المُحدد لهم من قبل الشركة، ويعبر هذا البعد عن قدرة العمليات

علـى مواجهـة طلبـات الزبـائن، وتسَليمها اليهم فـي الوقـت المحـدد، وهـذا يُسـهم فـي تَعزيـز الميـزة التنافسية للمنظمة في السوق.

2-1-7-4 ميزة الإبداع والتجديد والابتكار

والإبداع هو إعادة تشكيل أو إعادة عمل الأفكار الجديدة لتأتي بشيء جديد، ويتم من خلاله التوصل إلى حل لمشكلة ما، أو إلى فكرة جديدة وتطبيقها، وهو يرتبط بالتكنولوجيا ويؤثر في المؤسسات. ويمثل الإبداع والابتكار إحدى الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمنظمات، والتي انعكست على تصاعد الحاجات والطموحات، فلم يعد كافيا أو حتى مرضيا أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها بالطرق الروتينية التقليدية؛ لأن الاستمرار بها يؤدي إلى التوقف، وهو بالتالي تراجع عن الركب السريع في المضي إلى الأمام أو الفشل.

ويعرف الإبداع بأنه أفكار تتصف بكونها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل المشكلات، أو تطوير أساليب أو أهداف أو تعميق رؤيـة، أو إعـادة تركيـب الأنمـاط المعروفـة فـي السـلوكات الإداريـة فـي أشـكال متميـزة ومتطورة تدفع المنظمة إلى الأمام، فالإبداع هو قدرة المنظمة على التوصل إلى ما هو جديد، وإضـافة قيمـة اكبر وأسرع، وتقديم منتج أفضل من منتجات المنافسين في السوق (Lynch, 2000: 502)، ويفترض توافر المتطلبات الآتية كضمانات لتعزيز الإبداع:

1- قيادة إدارية توفر الدعم المطلوب وتهيئ التصورات المستقبلية الواضحة لأهداف المنظمة.

2- فرق عمل صغيرة الحجم متنوعة الاختصاصات مؤهلة لممارسة النشاطات الإبداعية.

3- منظمة قليلة المستويات غير بيروقراطية المنهج.

4- نظم منافسة داخلية بين تشكيلات المنظمة للإفادة من المدى الواسع للأفكار.

ويضيف مصطفى (2006: 15) أن تحقيق الميزة التنافسية يرتبط ببعدين أساسيين هما:

القيمة المدركة لدى العميل: بمعنى قيام المنظمات باستغلال الإمكانات المختلفة في تحسين القيمة التي يدركها العميل للسلع والخدمات التي تقدمها تلك المنظمات، مما يسهم في بناء الميزة التنافسية لها، حيث يتضمن مفهوم القيمة بالإضافة إلى السعر والجودة، مدى الاقتناع بالمنتج أو الخدمة وخدمات ما بعد البيع.

التميز: يمكن تحقيق الميزة التنافسية أيضا من خلال عرض سلعة أو خدمة لا يستطيع المنافسون تقليدها أو عمل نسخة منها، كذلك التميز في مستوى الجودة، الإبداع التكنولوجي، أو خدمات ما بعد البيع، وتحققها المنظمة من خلال التميز في نوعية وجودة المواد الأولية، والتميز في أساليب البيع، وإمكانية الحصول على السلعة في أي مكان وفي أي وقت، والتميز في طريقة صنع السلع، كما أن هناك عدة مصادر للوصول إلى التميز من أهمها الموارد المالية، ورأس المال الفكري، والإمكانات التنظيمية.

ويرى الباحث، أن التزايد في عدد المنظمات والذي صاحبه تنافس كبير على المستوى الوطني والعالمي، أدى إلى تصاعد اهتمام المنظمات بالابتكار والتركيز عليه إلى درجة اعتباره الحد الأدنى في الأولويات التنافسية إلى جانب التكلفة والجودة، وأصبحت هذه القدرة (القدرة على الابتكار) مصدرا متجددا للميزة التنافسية، فمن المعلوم أن المؤسسة وقدرتها على التنافس مرتبطة ارتباطا وثيقا بقدرتها على البحث والابتكار.

2-1-8 محددات الميزة التنافسية

تعمل المنظمة على البحث عن الميزة التنافسية التي تلائم قدراتها وميدان نشاطها، ثم تحاول بعد ذلك وضع معايير وضوابط تتسم بالديناميكية لقياس درجة صواب الميزة المعتمدة، وكذلك التعرف على الإطار والحدود التي تضبطها هذه الميزة، حتى يتم تحقيق النتائج المرجوة.

ويشير سالمي (2005:112-118) إلى أن الميزة التنافسية للمنظمة تتحدد انطلاقا من بعدين مهمين هما:

1- **حجم الميزة التنافسية:** يتوقف ضمان استمرار الميزة التنافسية على قدرة المنظمة على الحفاظ عليها في وجه المنافسة التي تواجهها، وكلما كان حجم هذه الميزة أكثر كلما لاقت المنظمات المنافسة صعوبة أكثر في محاكاتها أو القضاء عليها. وتملك كل ميزة تنافسية دورة حياة كما هو الحال بالنسبة لدورة حياة المنتجات الجديدة، حيث تمر الميزة التنافسية بنفس دورة حياة المنتج وهي:

أ- **مرحلة التقديم:** تعد أطول المراحل بالنسبة للمنظمة المنشئة للميزة التنافسية، لكونها تحتاج الكثير من التفكير والاستعداد البشري، والمادي والمالي، وتعرف الميزة التنافسية مع مرور الزمن انتشارا أكثر فأكثر، ويعزى ذلك إلى القبول الذي تخص به من قبل عدد متزايد من الزبائن.

ب- **مرحلة التبني:** تعرف الميزة هنا استقرار نسبي من حيث الانتشار، باعتبار أن المنافسين بدأوا يركزون عليها، وتكون الوفورات هنا أقصى ما يمكن.

ج- **مرحلة التقليد:** يتراجع حجم الميزة وتتجه شيئا فشيئا إلى الركود، لكون المنافسون قاموا بتقليد ميزة المنظمة، وبالتالي تراجع أسبقيتها عليهم، ومن ثمة انخفاض في الوفورات.

د- **مرحلة الضرورة:** تأتي هنا ضرورة تحسين الميزة الحالية وتطويرها بشكل سريع، أو إنشاء ميزة جديدة على أسس تختلف تماما، عن أسس الميزة الحالية، وإذا لم تتمكن المنظمة من التحسين أو الحصول على ميزة جديدة، فإنها تفقد أولويتها تماما، وعندها يكون من الصعوبة العودة إلى التنافس من جديد، أي الحاجة إلى تطوير هذه الميزة من خلال تخفيض التكلفة أو تدعيم تمييز المنتج، مما يدفع المنظمة إلى تجديد أو تحسين الميزة الحالية أو تقديم ميزة تنافسية جديدة تحقق قيمة أكبر للعميل.

2- **نطاق التنافس:** أي مدى اتساع أنشطة وعمليات المنظمة التي تسهم في تحقيق مزايا تنافسية وذلك بتحقيق وفورات في التكلفة مقارنة بالمنافسين، كالإفادة من تقديم تسهيلات إنتاج مشتركة، خبرة فنية واحدة، واستخدام نفس منافذ التوزيع لخدمة قطاعات سوقية، أو مناطق أو صناعات مختلفة، مما يسهم في تحقيق اقتصاديات الحجم، كما يمكن أيضا للنطاق الضيق تحقيق ميزة تنافسية من خلال التركيز على قطاع سوقي معين وخدمته بأقل تكلفة أو تقديم منتج مميز له (خليل،2003: 86). ويعبر نطاق التنافس عن مدى اتساع أنشطة وعمليات المنظمة بغرض تحقيق مزايا تنافسية، ويتشكل نطاق التنافس من أربعة أبعاد هي:

أ- **القطاع السوقي:** يعكس مدى تنوع مخرجات المنظمة، وكذلك تنوع الزبائن الذين يتم خدمتهم، وهنا يتم الاختيار ما بين التركيز على قطاع معين من السوق أو خدمة كل السوق.

ب- **درجة التكامل الأمامي:** يشير إلى درجة أداء المنظمة لأنشطتها، ، وتقديمها لمنتجات تستخدم في صناعة وإنتاج منظمات أخرى؛ أي تعزيز الروابط الأمامية للمنظمة، والروابط

الخلفية للمنظمات الأخرى سواء أكانت داخلية أم خارجية، فالتكامل الأمامي المرتفع مقارنة بالمنافس قد يحقق مزايا التكلفة الأقل أو التمييز.

ج- البعد الجغرافي: يمثل عدد المناطق الجغرافية أو الدول التي تنافس فيها المنظمة، ويسمح هذا النطاق من تحقيق مزايا تنافسية من خلال تقديم نوعية واحدة من الأنشطة والوظائف عبر عدة مناطق جغرافية مختلفة، وتبرز أهمية هذه الميزة بالنسبة للمنظمات التي تعمل على نطاق عالمي، حيث تقدم منتجاتها أو خدماتها في كل أنحاء العالم.

د- قطاع النشاط: يعبر عن مدى الترابط بين الصناعات التي تعمل في ظلها المنظمة، فوجود روابط بين الأنشطة المختلفة عبر عدة صناعات، من شأنه خلق فرص لتحقيق مزايا تنافسية كثيرة، فقد يمكن استخدام نفس التسهيلات أو التكنولوجيا أو الأفراد والخبرات عبر الصناعات المختلفة التي تنتمي إليها المنظمة.

2-1-9 معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

يرى خليل (2003: 87) أن نوعية ومدى جودة الميزة التنافسية تتحدد بثلاثة ظروف هي:

1- مصدر الميزة:

تنقسم الميزة التنافسية وفق هذا المعيار إلى نوعين رئيسين هما:

أ- مزايا تنافسية من مرتبة منخفضة كالتكلفة الأقل لكل من اليد العاملة والمواد الأولية، إذ يسهل تقليدها ومحاكاتها نسبيا من قبل المنظمات المنافسة.

ب- مزايا تنافسية من مرتبة مرتفعة مثل، التكنولوجيا، وتمييز المنتج، والتفرد في تقديمه، والسمعة الطيبة، والعلامة التجارية القوية، والعلاقات الوطيدة مع العملاء، وحصيلة المعرفة المتخصصة.

2- عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المنظمة:

فاعتماد المنظمة على ميزة تنافسية واحدة فقط يؤدي إلى سهولة محاكاتها، أو التغلب عليها من قبل المنافسين، كاعتمادها مثلا على التكلفة المنخفضة للمواد الأولية، في حين يصعب تقليد الميزة عند تعدد مصادرها.

3- درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة:

إذ تسعى المنظمات إلى خلق مزايا جديدة وبشكل أسرع، وذلك قبل قيام المنافسين بمحاكاة الميزة الحالية لها، وعليها أن تخلق مزايا تنافسية جديدة من مرتبة مرتفعة.

2-1-10 تنمية وتطوير الميزة التنافسية

تقوم المنظمات بتنمية وتطوير مزايا تنافسية جديدة من خلال إدراك أو اكتشاف سبل جديدة وأفضل للمنافسة، وذلك بوساطة ابتكار تحسينات وتطورات مستمرة في التكنولوجيا، وفي المنتج، وفي أساليب التسويق، وفي أساليب العمليات الإنتاجية، والتي لا تتم إلا باستخدام البحث والتطوير، وتنمية القدرات الإبداعية ومهارات الأفراد، ومن أهم الدوافع (سالمي، 2005:112-118) التي تؤدي إلى التجديد في الميزة ما يلي:

1- ظهور تكنولوجيا جديدة أسهمت في خلق فرص جديدة في عدة مجالات، أهمها تصميم المنتج، وطرق التسويق، والإنتاج أو التسليم، والخدمات المقدمة إلى العميل.

2- ظهور حاجات جديدة للمستهلك أو تغيير حاجاته الأولية، والتي تؤدي إلى حتمية تغيير الميزة التنافسية الحالية، أو تنمية ميزة تنافسية جديدة.

3- ظهور قطاع جديد في الصناعة، بمعنى ظهور قطاعات سوقية جديدة من المستهلكين، مما يسهم في خلق فرص جديدة لتطوير، وتنمية ميزات تنافسية أخرى.

4- تغيير تكاليف المدخلات (اليد العاملة، والمواد الأولية، ووسائل النقل، والطاقة)، أو درجة توافرها، مما يؤثر سلبا أو إيجابا على الميزة التنافسية للمنظمة.

5- حدوث تغييرات في القيود الحكومية، مثل: التغييرات الخاصة بمواصفات المنتج، وحماية البيئة من التلوث، وحواجز الدخول إلى السوق.

2-2 الدراسات السابقة

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها، فقد قام الباحث بمسح الدراسات السابقة ذات العلاقة، تمت الاستعانة والإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوعها وتخدم متغيراتها. وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:-

1-2-2 دراسات باللغة العربية

- دراسة أبو جارور (2009). بعنوان: **أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الالكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العوامل الداخلية، والخارجية، والمساندة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم. وقد اعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات الخاصة لهذه الدراسة حيث خلصت النتائج إلى ما يلي:

1- إن رغبة المنظمات في ممارسة الأعمال الإلكترونية منخفضة، وأن هذه المنظمات لا تضع ممارسة الأعمال الإلكترونية كواحدة من أهدافها.

2- هناك علاقات قوية التأثير لتوافر العوامل الداخلية والخارجية والمساندة على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة الحجم.

3- أن العوامل المساندة المتمثلة في خبرة المنظمة، وتوافر كادر متخصص للتكنولوجيا، والموجودات التكنولوجية، وقواعد المعلومات والأنظمة تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات.

وقد أفاد الباحث من دراسة أبو جارور (2009) في التعرف إلى تأثير العوامل الداخلية، والخارجية، والمساندة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم، حيث تمت الإفادة من هذه الدراسة في تطوير التوجهات البحثية المختلفة لتحقيق الميزة التنافسية.

- دراسة محاسنه (2007)، بعنوان: **تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية.**

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا قواعد البيانات على اختيار الإستراتيجية التنافسية في شركات الدواء الأردنية، وذلك بتطوير نموذج يربط تكنولوجيا قواعد البيانات بالاستراتيجيات التنافسية في شركات الدواء الأردنية، وقد طُبّق نموذج الدراسة على الشركات من خلال عمل مسح شامل لكافة شركات الدواء الأردنية، حيث تم جمع البيانات بتوزيع الاستبيانات على المديرين، وإجراء المقابلات معهم، وتم الحصول على مجموعة من النتائج المهمة الآتية:

1- تتوافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات المبحوثة تمتلك الأجهزة، وقواعد البيانات، والبرمجيات، والمُستخدمين.

2- تمتلك الشركات المبحوثة قواعد بيانات عن العوامل البيئية الخارجة تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل، كما تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الداخلية تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل.

3- وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا قواعد البيانات، واختيار الاستراتيجيات التنافسية.

4- تعمل تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية على دعم وتعزيز عملية اختيار الإستراتيجية التنافسية، وذلك من خلال إجراء التحليل البيئي بهدف تجميع، وتخزين، ومعالجة البيانات عن العوامل البيئية الخارجية والداخلية، واسترجاع المعلومات لاستخدامها في اختيار الإستراتيجية التنافسية المناسبة لظروفها وإمكاناتها.

وقد أفاد الباحث من دراسة محاسنه (2007) في التعرف على أثر تكنولوجيا قواعد البيانات على اختيار الإستراتيجية التنافسية في شركات تعمل في غير القطاع الذي أجريت عليه الدراسة الحالية.

- دراسة عبيد (2007) بعنوان " **مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي" دراسة للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، إضافة إلى الكشف عن العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات الصناعية أن تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والموارد البشرية) واستراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (قيادة التكلفة، والتمايز، والتركيز)، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العامة الأردنية والبالغ عددها (84) شركة وقد قام الباحث بتطوير استبانة بالاعتماد على أبحاث ودراسات سابقة وتم اختيار وحدة المعاينة من المديرين العامين ونوابهم وكذلك رئيس قسم نظم المعلومات ومدير دائرة نظم المعلومات.وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:-

1- إن توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الاستراتيجي) يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، والمبيعات، والربحية في الشركات المبحوثة.

2- إن وضـوح توجهـات الإسـتراتيجية، والالتـزام والاتصـال الفعّـال، والتعـاون، وتبـادل المعرفة، والرؤيا المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات، وتنفيذي الأعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الاستراتيجي في الشركات المبحوثة.

وقد تمت الإفادة من دراسة عبيد (2007) في التعرف على مجتمع الدراسة، وعلى عملية التوافق بـين نظـم المعلومـات الإداريـة واسـتراتيجيات الأعمـال التنافسـية، فضـلا عـن اسـتخدامها لعناصر تحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والموارد البشرية) واستراتيجيات الأعمال التنافسية، وهذه متغيرات تم استخدام بعضها في الدراسة الحالية.

- دراسة الخفرة (2005) بعنوان: "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية**".

هدفت هذه الدراسـة إلـى التعـرف علـى أثـر اسـتخدام تكنولوجيا المعلومـات علـى فاعليـة القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية. وقد استخدم الباحث مؤشرات (استخدام الحاسـبات والبرمجيـات، واسـتخدام نظـم الاتصـالات الحديثـة، ومهـارات مسـتخدمي تكنولوجيـا المعلومـات) فـي قيـاس استخدام تكنولوجيـا المعلومـات، كمـا اسـتخدم مؤشـرات (تحقيـق الأهـداف، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وجودة الأداء المنجز) لقياس فاعليـة القرارات الإداريـة، واتبـع الباحث الأسلوب الوصـفي التحليلـي لهذه المؤشرات. وقد توصلت الدراسـة إلـى عدة نتـائج مـن أهمها:-

1- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد إنجازها مثل: تسريع إنجاز المعاملات، أو زيادة عددها.

2- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها، وإلى تحقيق جودة الأداء.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات.

وتمت الإفادة من دراسة الخفرة (2005) في أنها أسهمت في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال مؤشرات استخدام الحاسبات والبرمجيات، ونظم الاتصالات الحديثة، ومهارات مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في قياس متغيرات تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة النجار (2004) بعنوان: " **نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشاة في الشركات الصناعية الأردنية**".

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أنواع، وموارد نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية، والتعرف إلى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإستراتيجية المنشأة بجوانبها الأربعة: المنظور والرؤية العامة، والغايات والأهداف وتحقيق توقعات أصحاب المصالح المختلفين، والقيمة المضافة التي يقدمها المركز إلى الفروع التابعة وصولا إلى بيان أثر نظم المعلومات الإدارية على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، تم الاعتماد به على المنهج التحليلي، حيث نظم الباحث استبانه متخصصة لغاية إجراء الدراسة ومن ثم تم تحليل نتائجها، وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:-

1- تمتلك الشركات الصناعية الأردنية نظم المعلومات الإدارية بأنواعها المختلفة بدرجة متوسطة.

2- تمتلك الشركات الصناعية الأردنية موارد نظم المعلومات المختلفة سواء الموارد البشرية، والأجهزة، والبرمجيات، والبيانات، والشبكات، والاتصالات بدرجة متوسطة.

3- تؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة متوسطة على إستراتيجية الشركة بجوانبها الرئيسة الأربعة: المنظور والرؤية العامة، والغايات والأهداف، وتحقيق توقعات أصحاب المصالح المختلفين، والقيمة المضافة التي يقدمها المركز إلى الفروع التابعة.

قدمت دراسة النجار (2004) أبعاداً جديدة لموارد نظم المعلومات المختلفة، سواء الموارد البشرية والأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات والاتصالات، وبعض هذه الأبعاد استخدمتها الدراسة الحالية.

- دراسة العمري (2004)، بعنوان: **الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية.**

هدفت إلى تحليل استخدام البنوك التجارية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، بهدف تحقيق قيمة عالية لأعمال هذه البنوك، وتحديد طبيعة الارتباط بينهما وبين القيمة العالية للأعمال، وتمّ جمع المعلومات بوساطة الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

1- وجود علاقة بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، وبين القيمة العالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية.

2- وجود أثر في الزيادة المتحصلة لقيمة الأعمال في البنوك نتيجة للاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات، وإدارة المعرفة.

3- هناك زيادة في القيمة العالية لأعمال البنوك التجارية نتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، علاوة على وجود فروق ذات دلالات معنوية وبدرجات كبيرة بين البنوك فيما يتعلق بالقيمة العالية لأعمالها، واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات، وإدارة المعرفة.

هدفت دراسة العمري (2004) إلى تحليل استخدام البنوك التجارية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، بغية تحقيق قيمة عالية لأعمال هذه البنوك، بينما جاءت الدراسة الحالية لبيان أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

- دراسة مبارك (2004) بعنوان: **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والتركيب التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية.**

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج يوضح العلاقة بين الإستراتيجية والتركيب التنظيمي، والأداء في شركات التأمين الأردنية وبين تكنولوجيا المعلومات، وذلك لتعزيز وتحسين مؤشرات الأداء في مجالات العمليات، والإنتاجية، وخدمة العملاء، والنمو، وكذلك المؤشرات المالية، بالإضافة إلى تحقيق تطلعات وتوقعات أصحاب المصالح المختلفة، كالملاك والممولين، والعملاء، والموردين والموظفين، والمجتمع، واستخدم الباحث استبانه ضمنها مجموعة من الأسئلة للوقوف على آراء عينة الدراسة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1- وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تنفيذ إستراتيجية التحالفات، والتأمين الإلكتروني، والاستراتيجيات التنافسية (قيادة التكلفة والتمايز).

2- وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين متغيرات التركيب التنظيمي (اللامركزية ودرجة التنسيق).

3- وجود علاقة طردية غير دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات مع درجة انبساط التركيب التنظيمي (المستويات الإدارية ونطاق الإشراف).

4- وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين مؤشرات الأداء الكلية والفرعية (منظور العمليات، وخدمة العملاء، والنمو، والإنتاجية، ومؤشرات الأداء المالي).

5- إن العلاقة تزداد بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، والأداء الكلي بسبب الآثار المباشرة للإستراتيجية والتركيب التنظيمي، حيث شكل هذان المتغيران عنصرين وسيطين مهمين للعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، والأداء الكلي.

استخدمت دراسة مبارك (2004) مقياس الأداء والمؤشرات المالية كمؤشرات لتعزيز، وتحسين الأداء في مجالات العمليات، والإنتاجية، وخدمة العملاء، والنمو، في حين أن الدراسة الحالية استخدمت مؤشرات أخرى هي خفض التكلفة، وجودة العمليات والمخرجات، والتوقيت، والابتكار والتجديد.

- دراسة الشيشاني (2004) بعنوان: " **أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية: دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم**".

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في زيادة القدرة التنافسية لشركات الاتصالات الخلوية، وذلك من خلال التعرف إلى دور تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في تسهيل وتطوير أداء شركات الاتصالات، وبما يمكنها من تقديم خدماتها ومنتجاتها بأسعار منافسة وجودة عالية، واستخدم الباحث استبانه خطية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة، واكتساب المنظمة لميزة تنافسية.

2- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهم في تحسين أداء الموظفين في الشركة، ويرفع من إنتاجيتهم، وأنها تسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى العملاء. كما تسهم تكنولوجيا شبكات الحاسوب في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للشركة وفروعها الخارجية المنتشرة، وأهمية ذلك في تحسين أداء الشركة.

أما الدراسة الحالية فقد اختلفت عن دراسة الشيشاني (2004) باختلاف الأبعاد التي استخدمت لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية وفي مجتمع الدراسة الذي بحث شركه واحده أما الدراسة الحالية فكان مجتمعها 255 شركه.

- دراسة الكساسبه (2004)، **دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة تأثير تقنيات المعلومات المستخدمة في الشركات المبحوثة، وقدرات تكنولوجيا المعلومات على العمليات التي تتم إعادة هندستها بغية بناء نموذج للدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة. ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، واختبار صحة فرضياتها، فقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات من مديري ورؤساء أقسام تكنولوجيا المعلومات في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى الكثير من النتائج في ما يلي أهمها:-

1- تشير الدراسة إلى أن (63%) من الشركات المبحوثة قد نفذت برامج إعادة هندسة لعملياتها، أو بدأت بتنفيذها، وأن (28.3%) من الشركات المبحوثة تخطط لإعادة هندسة جميع عملياتها، أو بعضها.

2- أوضحت الدراسة أن العمليات التي تتم إعادة هندستها - المتغير التابع - ترتبط بالمتغيرات المستقلة التالية:

أ- قواعد البيانات المشتركة، وبرمجيات العمل الجماعي، والنظم الخبيرة.

ب- قدرات التكامل، والقدرات الجغرافية.

3- هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول قدرات تكنولوجيا المعلومات، تُعزى هذه الاختلافات إلى اختلاف أعمار المبحوثين، وخبراتهم العملية، ومستوياتهم الإدارية.

4- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول قدرات تكنولوجيا المعلومات، والعمليات التي تتم إعادة هندستها، إذ تُعزى هذه الفروق إلى اختلاف حجم الشركات، ومراحل إعادة الهندسة في الشركات المبحوثة.

5- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فقد استوحى الباحث نموذجاً لدور تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.

وأخيرا، هدفت دراسة الكساسبه (2004) إلى التعرف على درجة تأثير تقنيات المعلومات المستخدمة في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن في عمليات إعادة الهندسة، في حين هدفت الدراسة الحالية إلى بيان اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

- دراسة المشهداني (2002). بعنوان: **تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات وعملية التدريب وأثرهما في المقدرات الجوهرية: دراسة ميدانية في الشركات العامة للنقل البري في العراق.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات، وعملية التدريب، وأثرهما في المقدرات الجوهرية. وخلصت إلى مجموعة من الاستنتاجات:

1- امتلاك مديري الإدارة (العليا والوسطى والدنيا) في الشركات العامة للنقل البري وعيا وإدراكا بتقانة المعلومات، وعملية التدريب، والمقدرات الجوهرية.

2- هناك علاقة ارتباطيه معنوية بين تقانة المعلومات، وعملية التدريب، والمقدرات الجوهرية، وإن تقانة المعلومات متغير مؤثر في عملية التدريب والمقدرة الجوهرية.

بينت دراسة المشهداني (2002) وجود علاقة ارتباطية معنوية بين تقانة المعلومات وعملية التدريب وبيان تأثيرها في المقدرات الجوهرية، وهذه النتيجة تفيد الدراسة الحالية بأنها تسهم في التعرف على الأمور التي تعمل على تحسين الميزة التنافسية وفي تحديد أبعادها المختلفة.

- دراسة بني حمدان (2002) بعنوان: **تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية،** وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي، من خلال استبانه متخصصة لرصد أراء المبحوثين حول هذه العلاقة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1- وجود ضعف في عناصر نظم معلومات الموارد البشرية، وخاصة في عنصري الاستقطاب والتدريب والتطوير، وما يترتب على ذلك من ضعف في أداء العاملين.

2- هناك زيادة تتمثل في تنشيط عناصر المتغير المتمثلة في المحافظة والاهتمام بالزبائن، والاستقطاب، والتنشيط، والصناعة.

3- هناك علاقات ارتباط قوية فيما بين متغيرات الميزة التنافسية، ولم يظهر الترابط بين متغيرات نظم المعلومات ورأس المال جميعها، وإنما وجدت علاقة اعتمادية وتجانس.

4- وجود انخفاض في تكلفة خدمات التأمين كعنصر من عناصر الميزة التنافسية بوجود المتغير الوسيط (رأس المال الفكري).

5- إن التمايز والإبداع يتأثران بشكل متزايد باستخدام رأس المال الفكري للبيانات والمعلومات التي يوفرها نظام الموارد البشرية بما يفضيه من أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة.

وتتشابه دراسة بني حمدان (2002) مع الدراسة الحالية في أنها درست علاقة نظم معلومات الموارد البشرية، ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، وهو نفس المتغير التابع المستخدم في الدراسة الحالية.

- دراسة ياسين والرفاعي (2002) بعنوان: **الأعمال الإلكترونية في البيئة العربية الواقع والتحديات.**

هدفت إلى تحليل العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات ومنظمات الأعمال الصغيرة، وتحديد الفرص الحالية والمتوقعة التي تنبثق عن صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات في ظل الاقتصاد الجديد - اقتصاد المعرفة، والإنترنت وشبكات الاتصالات- مستخدما منهج التحليل المقارن لمقارنة هذه الصناعة في الهند وإيرلندا مع تجارب بعض الأقطار العربية الناجحة مثل: الأردن، ومصر، مع ضرورة تركيز منظمات الأعمال الصغيرة في الأقطار العربية على قطاع البرمجيات، إذ لا مجال للمنافسة في قطاع أجهزة الحاسوب والشبكات، وضرورة الإفادة من تجارب الهند في بناء صناعة البرمجيات التي تقوم بتصدير خدمات برامج وتصميم برامج تطبيقات عامة ومتخصصة إلى الزبائن.

وقد أفاد الباحث من دراسة ياسين (2002) في تناولها تحليل العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات ومنظمات الأعمال الصغيرة، بينما الدراسة الحالية تقوم على دراسة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

– دراسة الغالبي، والعبادي (2002). بعنوان: **تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال، وتناولت مقارنة نماذج صياغة الإستراتيجية المختلفة القديمة والحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها إن تقنية المعلومات واستخداماتها أصبحت تكنولوجيا ليست مساعدة فحسب بل أداة لا يمكن الاستغناء عنها في التصور والتنبؤ والرؤى وحل المشكلات، وبالتالي فإن إهمال التوجه نحو المعرفة والإدراك لهذه التقنية سيؤدي إلى تراجع الكثير من منظمات الأعمال في أدائها ومواكبتها لتطور البيئة، وعليه لا بد من وجود القيادات الإدارية المتفهمة لاستخداماتها والداعمة، لها، حيث يظهر هذا إشارة واضحة إلى أهمية دور القيادة العليا الداعم لجهود التطوير والتغيير في المنظمة وقد أجريت الدراسة في الأردن.

وقد كانت دراسة الغالبي والعبادي (2002) حول أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال، من خلال مقارنة نماذج صياغة الإستراتيجية المختلفة القديمة والحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذه تفيد الدراسة الحالية بأنها تبين أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء هذه المنظمات.

2-2-2 دراسات باللغة الانجليزية

- دراسة كل من Bhatt, et, al., (2010) بعنوان:

''Building and leveraging information in dynamic environments: The role of IT infrastructure flexibility as enabler of organizational responsiveness and competitive advantage''.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز وتوليد المعلومات ونشرها، والتي بدورها تزيد في القدرة على الاستجابة للبيئات المتغيرة المتسارعه. وتم اختبار نموذج الدراسة باستخدام بيانات تم جمعها من (105) مديرين من القطاعات الصناعية والخدمية الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلى أن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لها علاقة ايجابية في توليد المعلومات ونشرها، كما توصلت إلى أن استجابة المنظمات لها علاقة ايجابية في الميزة التنافسية.

وفي مجال الإفادة من دراسة Bhatt et. al (2010) فقد بينت أن نجاح الأعمال في الأسواق التنافسية العالمية يعتمد على تعزيز الميزة التنافسية باستخدام استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، والإجراءات، والتركيب التنظيمي للمنظمة، وهذه تفيد الدراسة الحالية في تعزيز توجهاتها نحو التعرف على متغيرات تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في أبعادها قيد الدراسة حاليا.

- دراسة كل من Xiaofeng, et, al., (2008) بعنوان:

''How Chinese Companies Enhance Competitive Advantage Through Enterprise Information System Implementation''.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان كيف أن الشركات الصينية تستطيع تعزيز ميزنها التنافسية من خلال تطبيق أنظمة معلومات الشركات Enterprise Information System (EIS) ثم تحليل ال (EIS) في ثماني شركات كان منها: أربع شركات في الصين، وأربع شركات في أوروبا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الشركات الصينية يجب أن تطبق الاستراتجيات بين أعمالها، وإستراتجية أنظمة المعلومات.

وفي مجال الإفادة من دراسة Xiaofeng et. al. (2008) فقد عززت توجه الدراسة الحالية في قياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو الميزة التنافسية.

- دراسة كل من(2007) Vokic & Vidovic بعنوان:

"HRM as a Significant Factor for Achieving Competitiveness Through People: The Case of Croatia".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الكرواتية التي توظف (200) عاملٍ كحد أدنى، وقد تم إجراء مسح شامل لهذه المنظمات والتي بلغ عددها (558) منظمة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مديري الإدارات العليا في المنظمات المبحوثة. وقد توصلت الدراسة إلى أن المنظمات الكرواتية لا تقوم بإدارة مواردها البشرية بدرجة من النضج والاهتمام الذي قد يرفع من سوية العاملين فيها ليشكلوا مصدرا للميزة التنافسية وبالتالي تحسين أداء المنظمات.

قامت دراسة كل من Vokic & Vidovic (2007) بتقييم دور سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية، وهذا يتقارب مع هدف الدراسة الحالية فيما يتعلق بتحقيق الميزة التنافسية.

- دراسة كل من Pan, Nickson & Baum (2006) بعنوان :

"Relationship Between Strategic HRM and Competitive Advantage in the Hotel Industry- A Case Study of the Budget Hotel Sector".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر علاقة إدارة إستراتيجية الموارد البشرية متمثلة في ربط ساسيات الموارد البشرية باستراتيجيات المنظمة وأهدافها الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، واستكشاف أي المناهج المتبعة في هذه الإدارة هو الأفضل لتحقيق الميزة التنافسية، واتبعت الدراسةُ المنهجَ النوعيَ (دراسة الحالة) لاثنتين من الشركات الفندقية العاملة في اسكتلندا، وتم جمع البيانات من خلال المقابلات المعمّقة مع اثنين من مديري إدارة الموارد البشرية في المركز الرئيس للشركتين و(15) من العاملين في وحدات الأعمال التابعة لهما.

وقد توصلت الدراسة إلى أنَّ كلا الشركتين تستخدمان خليطًا من مدخل الممارسات الأفضل Best Practices Approach ومن المدخل الموقفي Contingency Approach من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

هدفت دراسة كل من Pan, Nickson & Baum(2006) إلى اختبار أثر علاقة إدارة إستراتيجية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، وهذا أيضا يتقارب مع هدف الدراسة الحالية فيما يتعلق بالتعرف إلى الأبعاد التي تحقق الميزة التنافسية.

– دراسة (2005) Hu & Huang بعنوان:

"Aligning IT with Firm Business Strategies using the Balance Score Card System".

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج يمكن من خلاله تحقيق التوافق لمبادرات تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجيات الأعمال التنافسية. وقد أظهر النموذج نجاحاً مالياً وذلك باستخدام نظام بطاقة العلامات المتوازنة كأداة إدارية إستراتيجية لتحقيق التوافق بين تكنولوجيا المعلومات، واستراتيجيات الأعمال التنافسية.

ويقيس مفهوم نظام بطاقة العلامات المتوازنة أداء المنظمة بالمنظور الشمولي، فمقاييس الأداء المحاسبية التقليدية مثل العائد على الاستثمار قد تعطي إشارات مضللة لنشاطات الأعمال التنافسية، بينما بطاقة العلامات المتوازنة للأداء تظهر أداء المنظمة الحالي والمستقبلي، وذلك بقياس متغيرات الأعمال التالية (المالية والزبائن، والإجراءات الداخلية، والإبداع، والتعلم). وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1- إن نجاح الأعمال في الأسواق التنافسية العالمية يعتمد على درجة التوأمة والمزاوجة بين استراتيجيات الأعمال التنافسية، واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، والإجراءات والتركيب التنظيمي للمنظمة، إضافة إلى تضمين تكنولوجيا المعلومات في إجراءات الأعمال، والخدمات والسلع، ومتطلبات المعلومات في ظروف السوق سريعة التغيير.

2- إن التوافق الاستراتيجي بين نظم المعلومات واستراتيجيات الأعمال التنافسية يشبه رحلة ليس من السهل غالبا التنبؤ بنتائجها وتخطيطها بعقلانية وبإحكام، ولا تتطلب فقط مجموعة من الخطوات والإجراءات، ولكن تتطلب أيضاً إجراءات مستمرة قابلة للتعديل، من أجل ضمان تحقيق التوافق الاستراتيجي لأمد طويل.

وفي مجال الإفادة من دراسة (2005) Hu & Huang فقد بينت أن نجاح الأعمال في الأسواق التنافسية العالمية يعتمد على درجة التوافق بين استراتيجيات الأعمال التنافسية، واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، والإجراءات والتركيب التنظيمي للمنظمة، وهذه تفيد الدراسة الحالية في تعزيز توجهاتها نحو متغيرات تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في أبعاد تكنولوجيا المعلومات التي تمت دراستها في الدراسة الحالية.

– دراسة (2005) Kefi & Kalika بعنوان:

"Survey of Strategic Alignment Impact on Organizational Performance in International European Companies".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر المواءمة ما بين استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، واستراتيجيات نظم المعلومات، واستراتيجيات الأعمال التنافسية على الأداء المؤسسي في الشركات العالمية الأوروبية، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (505) شركات عالمية مركزها الرئيس في أوروبا. وكان من أبرز نتائجها ما يلي:–

1– إن الشركات المبحوثة غالبا ما تحقق مستويات أداء عالية إذا اتصفت استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات بخصائص منها:

أ– التزام الإدارة العليا بالاستخدام الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات.

ب– الإدراك بأن تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات تكون بمثابة دعامة لبناء ميزة تنافسية.

ج– دعم العلاقات التعاونية مع الشركاء الاستراتيجيين للمنظمة بروابط تستند إلى شبكات تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات.

د- دعم إجراءات العمل من داخل وخارج مجموعات مشاريع العمل في الشركات بتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات.

2- وجود حاجة إلى الدراسات العملية لتوضيح درجة الارتباط بين مواءمة تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، واستراتيجيات الأعمال التنافسية وبين الأداء المؤسسي.

وأفاد الباحث من دراسة Kefi & Kalika (2005) في تعزيز الإدراك بأن تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات تكون بمثابة دعامة لبناء ميزة تنافسية، وهذه منحت الباحث تصورا مهما إلى انه يمكن إضافة عوامل جديدة إلى الدراسات التي تتم في مجال تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة Khazanchi (2005) بعنوان:

" **Information Technology (IT) Appropriateness: The Contingency Theory of (FIT) and Implementation in Small and Medium Enterprise".**

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير مفهوم ملاءمة تكنولوجيا المعلومات من خلال تحليل العلاقة بين عوامل ملاءمة تكنولوجيا المعلومات ومحدداتها، والفوائد الناتجة عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات. وناقشت الدراسة قضية ملاءمة تكنولوجيا المعلومات بطرحها السؤال الآتي: متى وتحت أي الظروف تكون المؤسسة مرشحة لتبني تكنولوجيا معلومات جديدة؟

وقاست الدراسة المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات" باستخدام تبادل المعلومات إلكترونياً. كما قاست المتغير التابع "الأداء التنظيمي" بالمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تحققها المؤسسات من تبادل المعلومات إلكترونياً. ومن أهم النتائج التي توصلت الدراسة إليها:

1- توضيح مفهوم ملاءمة تكنولوجيا المعلومات، وأن ملاك ومديري المشروعات الصغيرة والمتوسطة في محاولتهم تحديد ملاءمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة لمؤسساتهم عليهم أن يدركوا أهمية وتأثير العوامل الحرجة على الأداء المؤسسي.

2- إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يستخدم في دراسات أخرى فيما يتعلق بنشر تكنولوجيا المعلومات، وإن ملاءمة تكنولوجيا المعلومات التي تم قياسها تعتبر مؤشراً مهماً لتبني تكنولوجيا معلومات جديدة.

أفاد الباحث من نتائج دراسة (2005) Khazanchi في أنها أسهمت في توضيح مفهوم ملاءمة تكنولوجيا المعلومات، وفي تحديد ملاءمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة للمؤسسات، نظراً لأهميته وتأثيره على الأداء المؤسسي.

- دراسة كل من Al Mahamid, S., and Beeson, I.(2004) بعنوان:

"Survey of Strategic Alignment Indicators in Manufacturing Companies in South-West of England".

هدفت الدراسة إلى بيان الكيفية التي تتحقق بها المواءمة في الشركات البريطانية العاملة في قطاع الصناعة كذلك التعرف على أثر المواءمة بين نظم المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، وبين استراتيجيات الأعمال التنافسية على أداء الشركات ؟ وقد عرضت الدراسة أطراً ونماذج للمواءمة الإستراتيجية مثل نموذج المواءمة الذي وضعه كل من (Henderson, J., and Venkatraman, IV., 1990) والذي يركز على المحافظة على التوازن بين البيئة الداخلية، والبيئة الخارجية، والتداخل بين مجال الأعمال (إستراتيجية المنظمة، والإجراءات، والبنية التحتية) ومجال تكنولوجيا

المعلومات (إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، والإجراءات، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات).

وأظهرت الدراسة عدة نتائج منها:

1- إن المنظمات المعنية بحاجة إلى إجراءات إدارية ديناميكية لضمان المواءمة المستمرة بين مجالات تكنولوجيا المعلومات، ومجالات الأعمال.

2- هناك موقف إيجابي نحو فوائد المواءمة في الشركات المبحوثة، إذ ينظر إلى المواءمة بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية كإجراءات تتطلب استمرارية في التنسيق والتكيف. ويمكن تحقيق ذلك من خلال القيام بإجراءات مستمرة لضمان التكيف وإعادة التكيف إلى الخطط والأهداف.

3- أن تحقيق المواءمة ليست عملية سهلة بل تحتاج إلى جهود مستمرة وكبيرة في التنسيق، إذ تظهر صعوبات التنسيق من عدم ثبات ووضوح الأهداف والأولويات، ورسالة المنظمة وضعف الاتصال، وغياب إدارة نظم المعلومات من إجراءات تخطيط الأعمال، ومن آثار توقعات المديرين غير المنطقية جراء استخدامات تكنولوجيا المعلومات.

ويتقارب هدف دراسة كل من Al Mahamid, S., and Beeson, I.(2004) مع هدف الدراسة الحالية في التعرف إلى أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات الأعمال التنافسية، وعلى أداء الشركات.

- دراسة Nickels (2004) بعنوان:

"IT – Business Alignment : What We Know That We Still Don't Know"

هدفت هذه الدراسة إلى وصف نتائج الأبحاث السابقة حول مواءمة تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال التنافسية، وعرض نماذج المواءمة الأكثر قبولاً بين الباحثين في موضوع مواءمة تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال التنافسية. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- إن فوائد المواءمة تظهر في أثرها على تحسين الأداء الكلي للمنظمة، وأن مواءمة إستراتيجية الأعمال مع نظم المعلومات ستحسن من أداء المنظمة.

2- إن المواءمة بين إستراتيجية نظم المعلومات والأعمال لها أثر على فاعلية نظم معلومات المنظمة.

3- إن مواءمة المنظمة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى عائد أكبر من تكنولوجيا المعلومات.

وقد تمت الإفادة من دراسة Nickels (2004) في أنها أسهمت في تعزيز توجهات الدراسة الحالية نحو المتغير التابع وهو استراتيجيات الأعمال التنافسية والذي تم قياس تأثير أبعاد مكونات تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة كل من Anderson, D. and Weiss, J.(2004) بعنوان:

"Aligning Technology and Business Strategy: Issues and Frame Works, a field study of 15 companies"

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالإجراءات التي تبين مدى تكامل استراتيجيات الأعمال التنافسية وتكنولوجيا المعلومات. كما هدفت أيضا إلى عرض طريقة أولية وعملية يمكن استخدامها من قبل التنفيذيين لتحديد مدى مواءمة استراتيجيات الأعمال التنافسية وتكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمات الصناعية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

1- توجد صعوبات تواجه المنظمات المبحوثة في تحقيق المواءمة ما بين استراتيجيات الأعمال التنافسية، وبين تكنولوجيا المعلومات.

2- كانت إدارة المعرفة أقل الاستخدامات من حيث إمكانية التكامل ما بين استراتيجيات الأعمال التنافسية، وتكنولوجيا المعلومات.

3- إن مهارات إدارة المشاريع هي الأكثر استخداماً في عملية المواءمة، تلتها إدارة التغيير، ثم أنشطة التفاوض.

وقد تمت الإفادة من نتائج دراسة كل من Anderson, D. and Weiss, J.(2004) فيما يتعلق بإدارة المعرفة من حيث إمكانية التكامل ما بين استراتيجيات الأعمال التنافسية وتكنولوجيا المعلومات، وهذه النتائج مهدت للباحث دراسة هذه الأبعاد.

- دراسة Peshkam & Oberg (2004) بعنوان:

"Measuring Impact of IT Alignment and Contribution on Enterprise Success"

هدفت الدراسة إلى قياس أثر مواءمة تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجيات الأعمال التنافسية على نجاح المنظمات العاملة في جنوب كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- إن تحليل مكونات الإجراءات الإدارية والتكنولوجية من خلال سلسلة القيمة يؤمن مقياساً كمياً لقياس النجاح الكلي للمنظمة، كما أنه يحدد الفرص لزيادة الإنتاجية، ويقود إلى فهم قيمة التكنولوجيا في دعم فرص نجاح المنظمة.

2- إن طرق تحسين التفاعل بين عناصر المواءمة هي المتمثلة في الأفراد والعمليات والتكنولوجيا، وأن أكثر المديرين التنفيذيين نجاحاً هم الذين يركزون على مواءمة استراتيجيات الأعمال التنافسية مع تكنولوجيا المعلومات.

ويتشابه هدف دراسة Peshkam & Oberg (2004) مع هدف الدراسة الحالية حول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والأعمال التنافسية على نجاح المنظمات.

- دراسة Jouirou & Kalika (2004) بعنوان:

"Strategic Alignment : A performance Tool (An Empirical Study of SMEs)"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر المواءمة بين تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة وإجراءاتها، والتركيب التنظيمي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم على الأداء المؤسسي. وقد تم استخدام بيانات من (381) منظمة صغيرة ومتوسطة الحجم تعمل في قطاعات مختلفة.

واستند الباحثان في دراستهما على فرضيتين هما: الأولى يتحسن الأداء إذا تمت المواءمة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة، والثانية يتحسن الأداء إذا تمت المواءمة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة وتركيبها التنظيمي. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- وجود علاقة دالة إحصائياً بين المواءمة الإستراتيجية والأداء، وهذه النتيجة أكدت الفرضية الأساسية التي تنص على (أن الأداء يتحسن إذا تمت مواءمة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات مع إستراتيجية المنظمة والتركيب التنظيمي).

2- إنه إذا تمت المواءمة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات مع إستراتيجية المنظمة والتركيب التنظيمي، فإن ذلك سيؤدي إلى مستويات أفضل للأداء.

3- إن هناك ارتباطاً مباشراً ما بين المواءمة الإستراتيجية والأداء المؤسسي، وأن البيانات المأخوذة من المنظمات المبحوثة دعمت هذه الفرضية.

وقد أفاد الباحث من دراسة Jouirou & Kalika (2004) في أن هدفها اختبار أثر المواءمة بين تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة وإجراءاتها، والتركيب التنظيمي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم على الأداء المؤسسي. في حين أن الدراسة الحالية هدفت إلى التعرف على الميزة التنافسية.

- دراسة Verreault (2003) بعنوان:

"Strategic Alignment of Information Technologies: A Resource Based Perspective"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مواءمة الإستراتيجية (تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال التنافسية) على الأداء المؤسسي؛ وذلك باستخدام مفهوم قاعدة الموارد والتي تشمل جميع الأصول، وإجراءات المنظمة والمعلومات، والمعرفة، وكيفية توظيفها لتحسن الكفاءة والفاعلية، واتبع الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي لبيانات الدراسة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- إن المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم الموارد الإستراتيجية أكثر ربحية، وأن المواءمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات فعّالة كوسيلة لشرح الاختلاف في الأداء المؤسسي.

2- عند تصميم المواءمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات، لا يكفي النظر فقط إلى الاعتبارات الخارجية، بل لا بّد من أخذ الاعتبارات الداخلية وذلك لأهميتها.

3- على المديرين أن يأخذوا بعين الاعتبار الخصائص الرئيسة للموارد الإستراتيجية والتي يكون لها قيمة، ومن الصعب الوصول إليها، ومن غير الممكن نسخها أو استبدالها، والتأكد كذلك من أن إدارة تكنولوجيا المعلومات تدعم الموارد بطريقة مناسبة، وبهذا يكون لها أثر إيجابي على الأداء المؤسسي.

هدفت دراسة Verreault (2003) إلى أثر مواءمة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال التنافسية على الأداء المؤسسي، حيث تمت الإفادة من هذه الدراسة عند صياغة فرضيات الدراسة الحالية.

- دراسة Dmitrovic & Zupan (2001) بعنوان:

"The Consistency of Human Resource Management and Competitiveness Policy in Slovenian Companies"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل علاقة انسجامِ وتَوافقِ استراتيجيات الأعمال مع ممارسات ووظائف إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات القطاع الخاص السلوفاني، وتكون مجتمعُ الدراسة من المنظمات الكبيرة ومتوسطة الحجم العاملة في القطاعين الصناعي والتجاري، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت 110 منظمات، وتكونت وحدةُ المعاينة والتحليل من

المديرين العامين ومديري كل من إدارة التسويق وإدارة الموارد البشرية العاملين في المنظمات المبحوثة، واستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسةُ إلى عدد من النتائج أبرزها:

1- وجود علاقة توافق وانسجام ضعيفة بين استراتيجيات التنافس، وممارسات ووظائف إدارة الموارد البشرية في المنظمات المبحوثة.

2- أن إدارة الموارد البشرية لا تقوم بدعم الاستراتيجيات التنافسية والأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

وتتشابه دراسة (2001) Dmitrovic & Zupan مع الدراسة الحالية في تناولها موضوع الميزة التنافسية لمنظمات القطاع الخاص ولكن باختلاف مجتمع الدراسة.

3-2-2 إسهام الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة

يتضح ما تتميز به الدراسة الحالية مقارنة مع الدراسات السابقة بما يلي، وكما هو مبين بالجدول رقم (2-1).

الجدول (2-1)

المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الموضوعات	ركزت غالبية الدراسات على نظم المعلومات الإدارية وفاعلية أداء المنظمات واستراتيجياتها	ركزت على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية
الأهداف	هدفت إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات، وكذلك العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات ومنظمات الأعمال	هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة
المنهجية	اعتمدت المنهج الوصفي والاستكشافي والميداني للتعرف إلى أثر التوافق بين نظم المعلومات الإدارية في المنظمات، بينما بحث البعض الآخر في العلاقة ألارتباطيه أو السببية بين متغيراتها.	يمكن اعتبار الدراسة وصفية ميدانية تبحث في أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.
بيئة الدراسة	أجريت في بيئات مختلفة شملت دولاً عربية ودولاً أسيوية ودولاً غربية.	تم إجراء الدراسة الحالية في بيئة الأعمال الأردنية.
مجتمع الدراسة	تكوّن من قطاع واحد من القطاعات الاقتصادية.	يتكون من عدة قطاعات فمنها شركات صناعية ومنها خدمية ومنها مالية.
نوع المنظمات المبحوثة	تم إجراؤها على منظمات من القطاعين العام والخاص وتناولت شركه واحده أو قطاعا من الشركات.	تم إجراؤها على الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وعددها 255 شركه.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3–1 طبيعة ونوع الدراسة

3–2 مجتمع الدراسة والعينة

3–3 وحدة المعاينة والتحليل

3–4 خصائص الشركات المساهمة العامة

3–5 مصادر جمع البيانات

3–6 أداة جمع البيانات

3–7 إثبات صدق القياس

3–8 ثبات الأداة

3–9 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

3-1 طبيعة ونوع الدراسة

يمكن اعتبار الدراسة الحالية من الدراسات الميدانية والتي اتبع فيها الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي، فهي وصفية كونها وصفت عينة الدراسة وحدة المعاينة، وتحليلية بعد أن اعتمد الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية، وعملت على تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس. وكونها دراسة مقارنة بعد أن قام الباحث بمقارنة النتائج من حيث انتشار الشركات على قطاعات متعددة منها القطاع الصناعي، والقطاع الخدمي، والقطاع المالي.

وجاء ذلك بهدف التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية، وبالتطبيق على الشركات المساهمة العامة للتعامل معها في اختبار الفرضيات، وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

3-2 مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الأردنية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها (255) شركة، حسب ما ورد في التقرير السنوي لبورصة عمان، لشهر آذار من العام 2011، والمبينة أسماؤها في الملحق رقم (1) وقد تمت دراسة جميع هذه الشركات. أما الأسباب التي دفعت الباحث إلى اختيار هذا المجتمع فهي:

1- أهمية هذه الشركات بالنسبة لمدى إسهامها في الدخل القومي باعتبارها رافداً أساسياً من روافد الاقتصاد الوطني الأردني.

2- إن هذه الشركات تمارس دورا كبيرا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة الأردنية الهاشمية.

3- إن بيانات هذه الشركات متاحة للجمهور، مما يتيح إمكانية جمع معلومات من المديرين المعنيين في هذه الشركات بسهوله ويسر وبشكل أفضل.

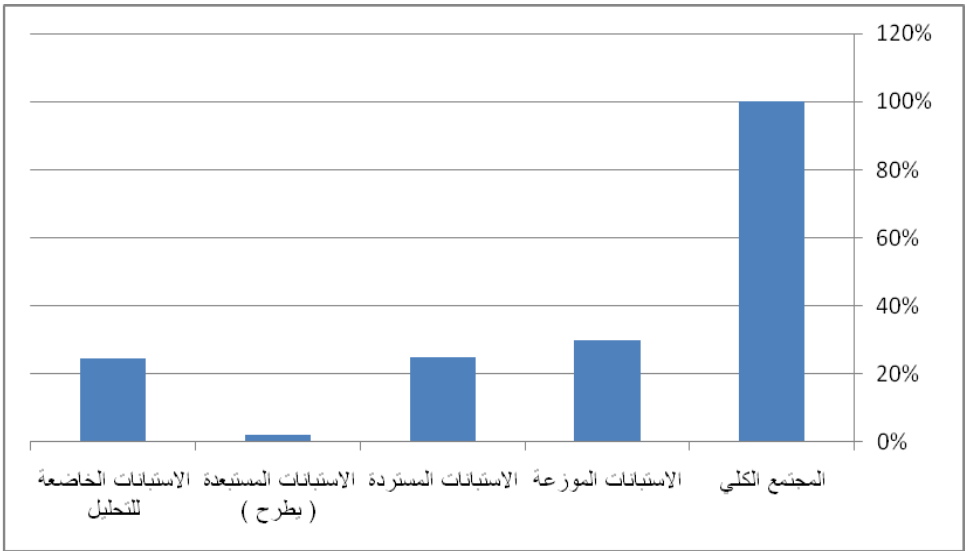
4- تمتاز هذه الشركات بحجمها الكبير، وتمتلك أصولا مالية كبيرة ومتنوعة وثابتة، مما يوفر كما هائلا من المعلومات.

3-3 وحدة المعاينة والتحليل

تتكون وحدة المعاينة والتحليل من المديرين العاملين في الإدارات العليا، حيث تم الاعتماد على 3 مديرين في كل شركة من هذه الشركات ليصبح عددهم يساوي (765) مديراً. وقد قام الباحث باختيار ما يعادل 30% من وحدة المعاينة والتحليل ليستقر العدد على (230) مديراً تم توزيع الاستبانات لهم مركزا أن يشمل مجتمع الدراسة المدرين من جميع الشركات. وقد تم استرداد (191) استبانة، وبعد فرز الاستبانات استبعد (3) منها لعدم اكتمال تعبئتها أو لعدم أهليتها، وبذلك استقرت العينة على (188) مديراً يعملون في الشركات المشمولة بالدراسة والتي خضعت إلى التحليل وبنسبة (24.58%) من مجتمع الدراسة، ويوضح الجدول (3-1) الإطار العام للدراسة.

الشكل (3−1)

الإطـار العـام للدراسـة



3−4 خصائص الشركات المساهمة العامة

بداية يود الباحث تقديم نبذة عن الشركات مجتمع الدراسة، حيث ورد في التقرير السنوي لبورصة عمان، لعام (2010) أن الشركات المساهمة العامة هي تلك الشركات المسجلة في السوق المالي والمعتمدة بموجب قانون الأوراق المالية، الذي يلزم جميع الشركات المساهمة العامة في الأردن وكل مصدر عام فيها طرح أوراقه المالية المصدرة لتداولها في السوق المالي، حيث يحق للجمهور التعامل في أسهمها بالبيع والشراء. وهذه الشركات تمارس أنشطة متعددة ومتنوعة المجالات والأعمال والتي تشمل قطاعات مختلفة منها: قطاع البنوك، والتأمين، والخدمات، والصناعة. وفيما يلي نبذة عن الاقتصاد الأردني بكافة قطاعاته:

1− استطاع الاقتصاد الأردني تحقيق نمو إيجابي على الرغم من تأثيرات الأزمة المالية

العالمية، حيث أشارت التقديرات الأولية إلى أن الناتج المحلي الإجمالي قد نما خلال عام (2010) بنسبة 3.1% بالأسعار الثابتة (دائرة الإحصاءات العامة، 2011). وقد شهدت غالبية الأنشطة الاقتصادية نموًا حقيقا بنسب متفاوتة عام (2010)، وكان قطاع الصناعات الاستخراجية أكثر القطاعات الاقتصادية نموًا، حيث نما بنسبة (57%) في الربع الأخير من العام (2010) مقارنة بنفس الفترة من العام السابق ، تلاه قطاع الزراعة بنسبة (7.4%)، ثم قطاع تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق بنسبة (6.4%)، ثمّ قطاع المالية والتأمين والعقارات وخدمات الأعمال بنسبة 5.4%، وأخيرًا قطاع منتجي الخدمات الحكومية وقطاع الكهرباء والمياه بنسبة (5.1%). وبالمقابل، فقد تراجع قطاع الإنشاءات بنسبة (11.9%) وقطاع الضرائب على المنتجات بنسبة 2.6%. ومما يذكر بأن معدل النمو الحقيقي لعام (2009) قد بلغ (2.3%). أما فيما يتعلق بالمستوى العام للأسعار، فقد ارتفع الرقم القياسي لتكاليف المعيشة عام (2010) بنسبة (5%)، في حين شهد عام (2009) انخفاضًا في الرقم القياسي لتكاليف المعيشة بنسبة (0.7%).(دائرة الإحصاءات العامة، 2011).

2- استمر أداء الاقتصاد الأردني بالوتيرة الإيجابية ذاتها منذ عدة سنوات، وأنجز نتائج إيجابية عدة خلال الأعوام السابقة بشتى المجالات وعلى مختلف الأصعدة والمستويات، محققاً بذلك استقراراً مطمئناً في عناصر الاقتصاد الكلي، ورقي مستوى الإصلاحات الاقتصادية، بالرغم من الوضع الجيوسياسي الذي تعاني منها المنطقة.

3- شهد عام 2005 أزمتين مهمتين تمثلتا في الارتفاع غير المسبوق في أسعار النفط الخام في الأسواق الدولية، والتراجع الحاد في حجم المساعدات الخارجية، أدتا إلى ظهور بعض الآثار

السلبية، إلا أن الاقتصاد الوطني تمكن من مواجهة هذه التحديات واجتياز مصاعبها، ليسجل نموا مميزاً في الناتج المحلي الإجمالي، واستقرارا نسبيا في معدل التضخم.

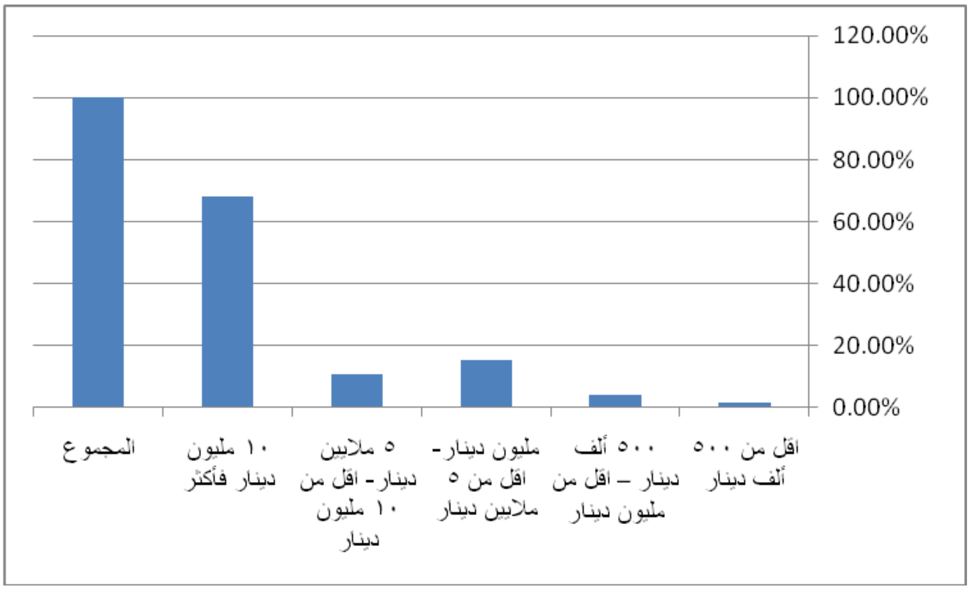
واستقر الاقتصاد الأردني بنمو متزايد الى أن جاءت الأزمة المالية العالمية في منتصف عام 2009، والتي أثرت سلبا على معظم متغيرات الاقتصاد الكلي.

وقد استخدم الباحث أساليب التحليل الإحصائي الوصفي في تحديد الخصائص الرئيسة لمجتمع الدراسة، والمكون من الشركات المساهمة العامة. وقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لخصائص الشركات التي يعمل فيها هؤلاء المديرون، والجداول التالية توضح نتائج استجابات مديري الشركات والتي تم الحصول عليها عبر الجزء الأول من أداة الدراسة، وهي على النحو التالي:

3-4 -1 حجم رأس المال الشركة

الشكل (3-2)

توزيع الشركات المساهمة العامة حسب رأسمالها



يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3–2) أن غالبية الشركات المساهمة العامة مجتمع الدراسة بلغ رأسمالها عشرة ملايين دينار فأكثر، حيث بلغ عددها (128) شركة وبنسبة (68.1) في المائة من إجمالي حجم المجتمع. في حين أن الشركات التي تراوح رأسمالها بين مليون دينار واقل من 5 ملايين دينار كان عددها (29) شركة وبنسبة (15.4) في المائة، وأن الشركات التي رأسمالها ما بين 5 ملايين واقل من 10 ملايين دينار بلغ عددها (20) شركة وتشكل نسبة (10.6) في المائة من إجمالي حجم المجتمع، بينما نجد أن الشركات التي رأسمالها يقل من مليون دينار بلغ عددها (11) شركة وبنسبة (5.9) في المائة من إجمالي حجم المجتمع.

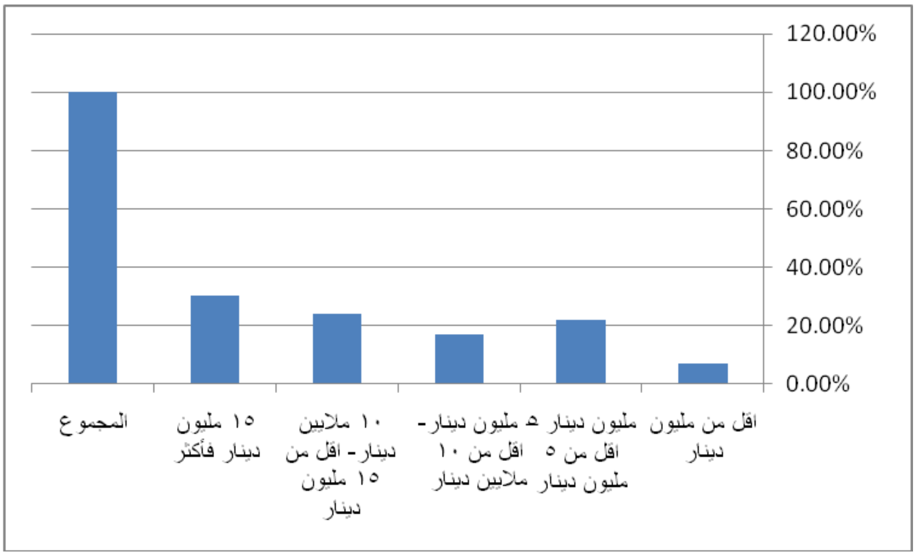
وعند النظر إلى حجم الشركات وفق معيار رأس المال، فإن التصنيف الأخير لغرفة صناعة عمان (2010) يعتبر أن الشركات التي يقل رأسمالها عن 30 ألف دينار صغيرة الحجم. وتلك التي يقع رأسمالها ما بين 30 ألف دينار – 60 ألف دينار تكون متوسطة الحجم. أما الشركات التي زاد رأسمالها على هذا المبلغ فتعتبر كبيرة الحجم، وبالتالي فإنه يمكن اعتبار الشركات المساهمة العامة المشمولة بالدراسة من الحجم الكبير، مما يدل على أن الشركات المساهمة العامة الموجودة في الأردن تسهم في استقطاب رؤوس أموال كبيرة وعالية.

ونظرا لتعدد مجالات عمل الشركات المساهمة العامة وتنوعها فإن هذه الشركات تملك هذه الميزة، حيث تتنوع مجالاتها فمنها خدمية وصناعية وبنوك وماليه، وهذا التنوع مؤشر مهم على المكانة التي تحتلها هذه الشركات في دعم الاقتصاد الوطني الأردني.

3-4 -2 موجودات الشركة

الشكل (3 – 3)

توزيع الشركات المساهمة العامة حسب قيمة موجوداتها



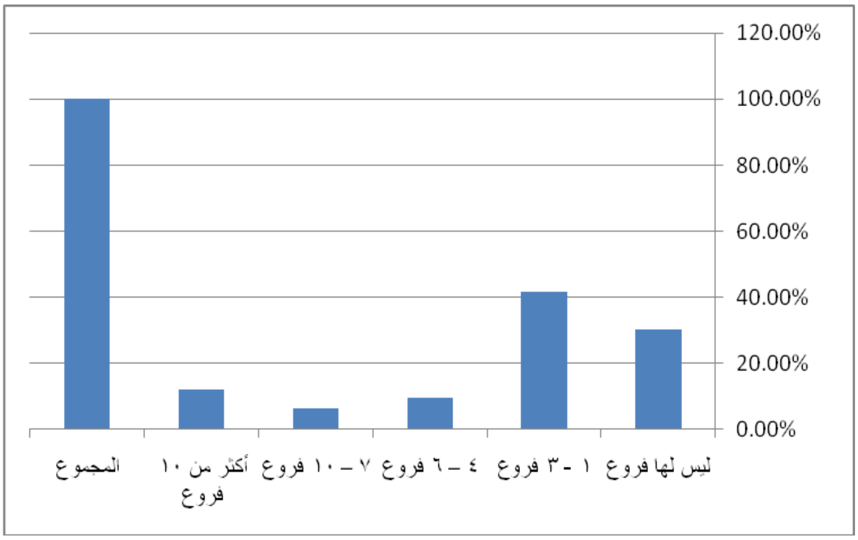
يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3-3) أن (54.2) في المائة من الشركات المساهمة العامة بمجتمع الدراسة يزيد حجم موجداتها على 10 ملايين دينار، حيث بلغ عدد هذه الشركات (102) شركة وان (45.8) في المائة منها يمتلك حجم موجودات يقل عن 10 ملايين دينار وعددها (86) شركة من إجمالي حجم المجتمع.

وبتفحص هذه الأرقام فإننا نستطيع القول إن اغلب الشركات المساهمة العامة تمتلك حجم موجودات ثابتة يتناسب مع حجم الأعمال التي تؤديها، حيث إن الشركات تمتلك الآلات والمعدات والإنشاءات اللازمة لإدامة واستمرار عملياتها الإنتاجية هي الأقدر في السوق. ومن البيانات يمكن القول إن الشركات محل البحث هي شركات كبيرة تعمل في صناعات استخراجية، وتحويلية، وصلب، وحديد وغيرها من الأعمال الكبيرة الحجم التي تتطلب أن يتوافر لديها جزء من رأس المال كموجودات ثابتة.

3-4 -3 عدد فروع الشركة

الشكل (3 – 4)

توزيع الشركات المساهمة العامة حسب عدد فروعها



يتبين من البيانات الواردة في الجدول (3-4) أن النسبة الأكبر لتوزيع الشركات هي التي تمتلك (1-3) فروع، حيث بلغ عددها (78) شركة بنسبة (41%) من إجمالي عينة الدراسة، وتلتها الشركات التي لا تمتلك فروعاً لها حيث بلغ عددها (57) شركة بنسبة (30.3%) من إجمالي الشركات، بينما كانت نسبة الشركات التي تمتلك أكثر من 10 فروع (12.2%) وعددها 23 شركة، تلتها الشركات التي عدد فروعها ما بين (4 – 6) فروع وبلغ عددها (18) شركة بنسبة 9.6%، وأخيرا الشركات التي عدد فروعها ما بين (7 – 10) فروع، حيث بلغ عددها (12) شركة بنسبة (6.4%).

إن السبب وراء نسبة الشركات ذات الفروع الكثيرة " أكثر من فرع " (70%) تقريبا، يعود إلى أن هذه الشركات لها وجود في السوق الأردني لمدة طويلة، وبالتالي تكون قد كونت سمعة

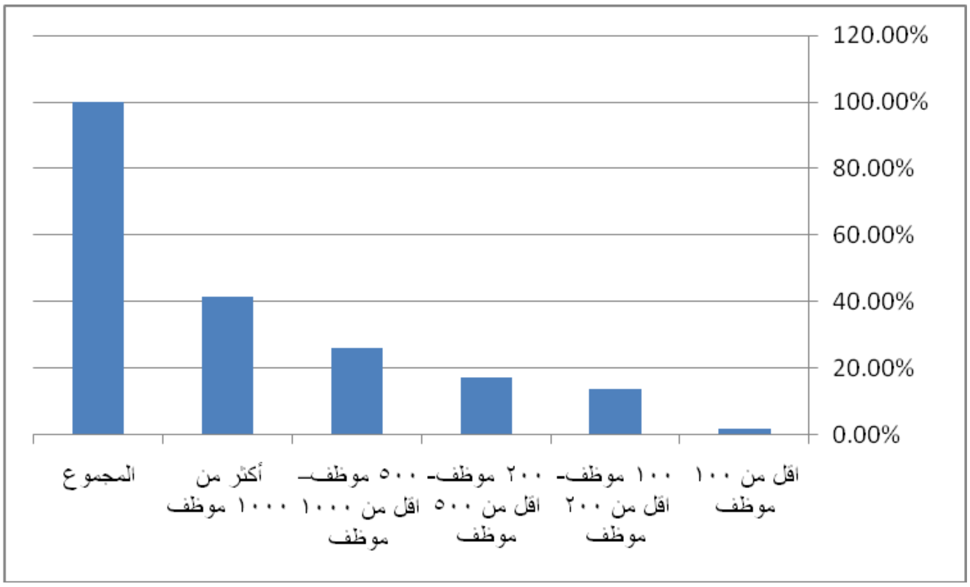
جيدة لمنتجاتها أو لخدماتها، وهي بحاجة إلى أن تتواجد قريبا من جمهورها ومن الأمثلة على ذلك: البنوك، وشركات التامين، أو الشركات التي تمتلك وكالات عالمية مثل: شركات الأغذية، أو تجارة التجزئة في الملابس والبضائع التجارية. وانتشار فروع مثل هذه الشركات وعلى رقع جغرافية واسعة ومتعددة يكسبها أسبقية الحضور لخدمة جمهورها.

أما الشركات التي ليست لها فروع ونسبتها (30%) تقريبا فيعود السبب في ذلك إلى أن هذه الشركات تحتكر عملياتها ومنتجاتها، وبالتالي فهي لا تحتاج إلى فروع كثيرة مثل: شركات الاستثمار، والشركات العقارية، والصناعية الاستخراجيه.

3-4 -4 عدد الموظفين

الشكل (3 - 5)

توزيع الشركات المساهمة العامة حسب عدد الموظفين



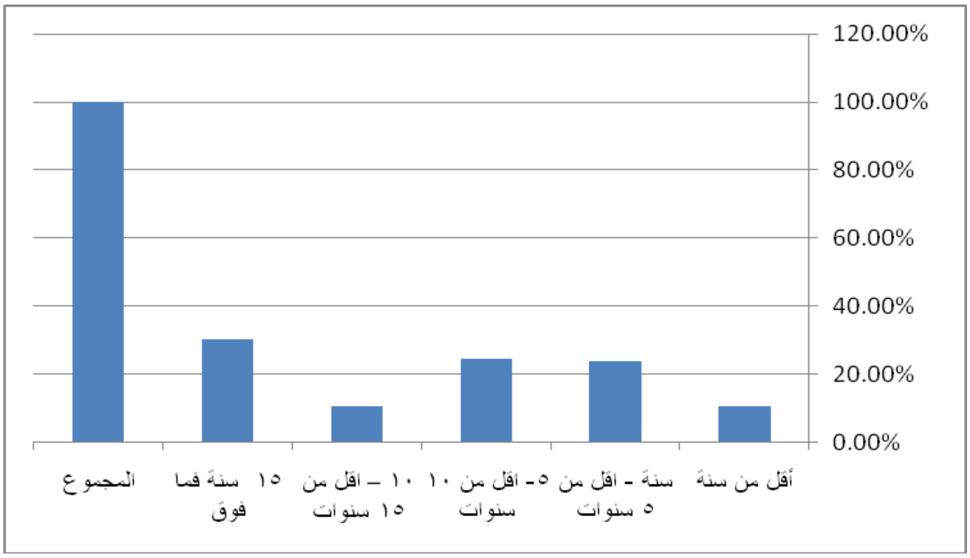
يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3-5) أن الشركات المساهمة العامة التي يزيد عدد الموظفين فيها على 1000 موظف قد بلغت (78) شركة وبنسبة (41.5%) من إجمالي الشركات المساهمة العامة، فيما بلغ عدد الشركات التي عدد موظفيها بين 500 موظف واقل من 1000 موظف (49) شركة وبنسبة (26.2%) من إجمالي الشركات المساهمة العامة، أما عدد الشركات التي عدد موظفيها بين 200 موظف واقل من 500 موظف فقد بلغت (32) شركة وبنسبة (17%) من إجمالي الشركات المساهمة العامة، فيما بلغ عدد الشركات التي يقل عدد موظفيها عن 200 موظف فقد بلغت (29) شركة وبنسبة (15.4%) من إجمالي الشركات المساهمة العامة.

نستنتج من تصنيف الشركات وفق معيار عدد الموظفين (غرفة صناعة عمان، التقرير السنوي، أب 2010) أن الشركات التي توظف أقل من (50) عاملا تعد شركات صغيرة الحجم، بينما الشركات التي توظف ما بين (50- 249) عاملاً تعد متوسطة الحجم، أما الشركات الكبيرة الحجم فإن عدد العاملين فيها يزيد على (249) عاملاً، وبالتالي فإن الشركات المساهمة العامة مجتمع الدراسة تعد كبيرة الحجم وفق معيار عدد العاملين، لذا تكون مسئولية الشركات كبيرة لأنها تحتاج إلى موظفين ذوي مهارة عالية في استخدام التكنولوجيا، والى تدريب متواصل لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، ولرفع الكفاءة التكاملية في استخدام الأنظمة.

3-4 -5 عدد سنوات خبرة المدير في المنصب الحالي

الشكل (3 – 6)

توزيع الشركات المساهمة العامة حسب عدد سنوات خبرة المدير في المنصب الحالي



يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3-6) أن (57) مديراً من عينة الدراسة تزيد سنوات خبرتهم في الشركة على 15 سنة حيث شكلت نسبتهم (30.3) في المائة من إجمالي حجم مديري الشركات، بينما بلغ عدد من يملكون خبرة تمتد "5 سنوات – 10 سنوات" (46) مديراً ويشكلون نسبة (24.6%) من إجمالي حجم العينة، في حين بلغ عدد من يمتلكون خبرة سنة إلى 5 سنوات (45) مديراً وبنسبة (23.9%). بينما تساوت أعداد الفئتين (أقل من سنة) و(10 سنوات إلى 15 سنة) خبرة وبنفس العدد لكل فئة (20) مديراً ونفس النسبة (10.6) في المائة لكل فئة.

ولعل السبب في ارتفاع نسبة المديرين الذين تزيد سنوات خبرتهم على (15) سنة دليل على مستوى خبرتهم العملية. ويمكن القول إن مثل هذه الشركات الكبيرة تتبنى استراتيجيات من أجل الاحتفاظ بالموارد البشرية التي تمتلك خبرات طويلة في مجال عملها والذي يضمن الاستقرار

في عمل هذه الشركات وفي سياستها الداخلية والخارجية أيضا. كما أن وجود الترتيب والتوصيف الوظيفي داخل هذه الشركات والذي يحتم على هؤلاء المديرين أن يكتسبوا خبرة طويلة للوصول إلى المناصب القيادية بعيدا عن المحسوبية والوساطة، لأن هذه الشركات في أغلبها خاصة تهدف إلى الربح مما يستوجب الحفاظ على الخبرات القيادية بعد اكتساب الخبرة الكافية في شركاتهم، مما يدل على زيادة النسبة من مجمل مديري الشركات والذين يملكون خبرة تزيد على 15 سنة.

في حين نرى أن السبب في الشركات التي يقل فيها سنوات الخبرة للمدير إلى ما دون السنة تعادل 20% أن هذه الشركات تعاني من سوء في الإدارة، تكبدها بعض الخسائر، وهذا أدى إلى قيامها بتغيير القيادات الإدارية واستقطاب مديرين مؤهلين ذوي خبره في شركات أخرى أملا في وقف تراجع تلك الشركات وخسائرها، وربما تكون شركات تم إطلاقها حديثاً.

5-3 مصادر جمع البيانات

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية فإن الباحث اعتمد على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية وكما يلي:

أ- البيانات الأولية: وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إعداد استبانة خاصة لموضوع هذه الدراسة، حيث غطت كافة الجوانب التي تناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت عليها الدراسة. إضافة إلى أن الباحث قام بإجراء مقابلات شخصية مع المعنيين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركات للتعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

ب- البيانات الثانوية: وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية ومن المراجعة الأدبية للدراسات السابقة، وذلك لوضع الأسس العلمية والإطار النظري لهذه الدراسة حيث تم الرجوع إلى ما يلي:

(1) كتب الإدارة والمواد العلمية المكتوبة والمنشورة حول تكنولوجيا المعلومات، وكذلك التي تبحث في الميزة التنافسية.

(2) الإحصاءات الرسمية والتقارير الصادرة عن الجهات المختصة في الأردن، وخاصة تلك الصادرة عن بورصة عمان والشركات ذاتها.

(3) رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تبحث في موضوع تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.

(4) الدوريات المتخصصة والنشرات التي كتبت حول موضوع تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى التقارير الصادرة عن الهيئات ومراكز المعلومات والأبحاث.

(5) المعلومات المتوافرة على الإنترنت.

3-6 أدوات جمع البيانات

لغايات الدراسة الحالية فقد استخدم الباحث أداتين خلال قيامه بجمع البيانات والمعلومات هما:

1-المقابلات الشخصية: قام الباحث بإجراء عدد من المقابلات مع مديري الشركات، حيث تمكن الباحث من مقابلة (34) مديرا وبما سمح له الوقت من طرح أسئلة المقابلة المفتوحة عليهم فعززت استجاباتهم نتائج الدراسة. وهذه الأسئلة موضحة في الملحق (4).

2- استبانة الدراسة: قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة خاصة بالدراسة الحالية. والملحق (2) يبين نموذج الاستبانة كما وزعت على المديرين. وقد غطت الاستبانة كافة المتغيرات المستقلة والتابعة، كما تم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل كرونباخ ألفا. حيث تتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسة هي:

الجزء الأول: وخصص للتعرف على الخصائص العامة للشركة مثل (رأس مال الشركة، وموجوداتها، وعدد فروعها، وعدد العاملين، وعدد سنوات خبرة المدير).

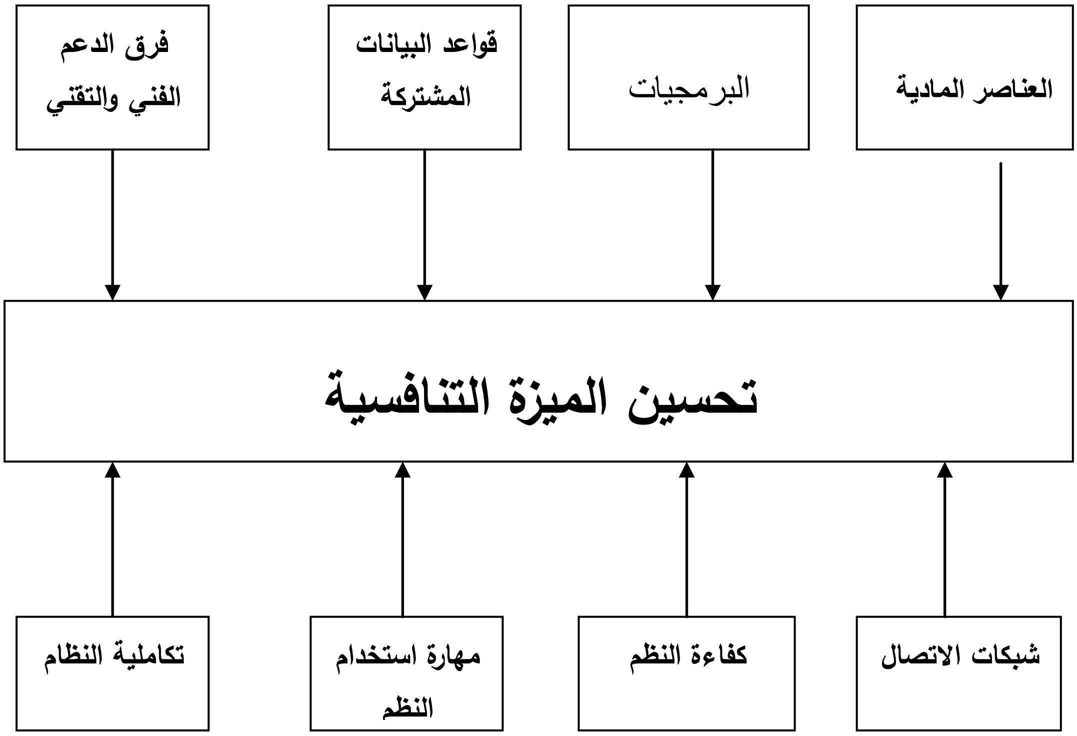
الجزء الثاني: وخصص للعبارات التي تغطي متغيرات الدراسة، والتي تتمثل في التعرف على **أثر** تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وذلك باستخدام مقياس خماسي (بدرجه عاليه جدا 5 علامات، وبدرجه عاليه 4 علامات، وبدرجه متوسطه 3 علامات، وبدرجه قليلة علامتان، وبدرجه قليلة جدا علامة واحدة). وقد اشتمل هذا الجزء على (51) عبارة تمثل أثر تبني وامتلاك أبعاد تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، والشكل (3-1) يوضح تلك الأبعاد والمتغيرات وكيفية قياسها:

- **العناصر المادية:** وشمل (7) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك العناصر المادية على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات من (1-7).

- **البرمجيات:** وشمل (7) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك البرمجيات على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات من (8-14).

الشكل (3-7)

اثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية



- **قواعد البيانات المشتركة:** وشمل (6) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك قواعد البيانات المشتركة على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات(15-20).

- **فرق الدعم الفني والتقني:** وشمل (6) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك فرق الدعم الفني والتقني على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات (21-26).

- **شبكات الاتصال:** وشمل (7) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك شبكات الاتصال على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات من (27-33).

- **كفاءة النظم** وشمل (6) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك نظم كفؤة على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات من (34-39).

- **مهارة استخدام النظم** وشمل (6) عبارات للتعرف على أثر استخدام النظم على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات من (40–45).

- **تكاملية النظام** وشمل (6) عبارات للتعرف على أثر تكاملية النظم على تحسين الميزة التنافسية وتم قياسه بالعبارات من (46–51).

الجزء الثالث: وقد اشتمل هذا الجزء على (25) عبارة تمثل أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على أبعاد الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، والشكل (3–2) يوضح تلك الأبعاد والمتغيرات وكيفية قياسها:

- **تخفيض التكلفة:** وشمل (7) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تخفيض التكلفة وتم قياسه بالعبارات من (51–58).

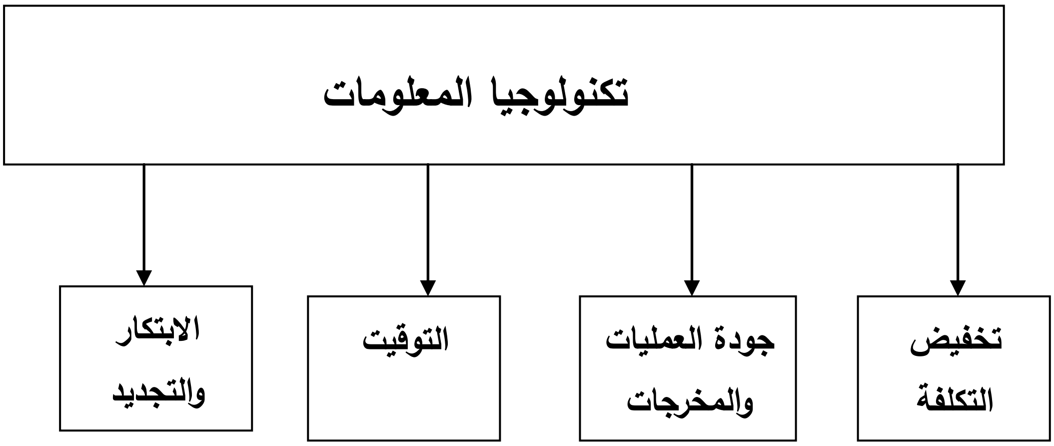
- **جودة العمليات والمخرجات:** وشمل (7) عبارات للتعرف على أثر تبني تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين جودة العمليات والمخرجات وتم قياسه بالعبارات (59–65).

- **التوقيت:** وشمل (5) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على التوقيت وتم قياسه بالعبارات(66–70).

- **الابتكار والتجديد:** وشمل (6) عبارات للتعرف على أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على الابتكار والإبداع وتم قياسه بالعبارات (71–76).

الشكل (3-8)

أثر تكنولوجيا المعلومات في أبعاد الميزة التنافسية



أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة فهي موضحة في الجدول (3-1).

الجدول (3-1)

حدود المتوسط الحسابي للمتغيرات

الحدود	المستوى
5 - 3.66	المستوى المرتفع
3.66 - 2.34	المستوى المتوسط
2.33 - 1	المستوى المنخفض

وقد تم احتساب مستوى الأهمية للمتغيرات بالمعادلة التالية: الحد الأعلى للإجابة (5) مطروح منة الحد الأدنى للإجابة (1) ونقسم النتيجة على عدد المستويات وهو (3) ليكون طول المستوى (1.33).

3-7 صدق الأداة

قام الباحث بإخضاع الاستبانة لعدة اختبارات هي:

أ- تم عرض الاستبانة على هيئة خبراء متخصصين من أساتذة الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من ذوي الخبرة والاختصاص بعلم الإدارة، حيث أخذ بالمقترحات والتوصيات التي وردت منهم حول عباراتها، وجرى التعديل وفقا لأرائهم. والملحق (3) يبين أسماء محكمي الدراسة.

ب- كما تم عرض الاستبانة على عينة من الخبراء العاملين في الإدارات العليا في الشركات المبحوثة، وتم تجربتها على عينة استطلاعية صغيرة من خارج أعضاء العينة الأصلية، للتأكد من وضوح الصياغة اللغوية وسلاسة الإجابة لدى المستجيبين.

3-8 ثبات الأداة

قام الباحث بالتحقق من ثبات الاستبانة وذلك بإجراء اختبار اتساق داخلي لفقرات القياس بوساطة اختبار كرونباخ الفا لقياس قوة الارتباط والتماسك بين الفقرات وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة، وقد كانت قيمه كرونباخ الفا (98.54%) وهي قيمه مرتفعه.

3-9 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

بعد أن أنهى الباحث عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول متغيرات هذه الدراسة تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي لاستخراج النتائج الإحصائية، حيث تمت الاستعانة

بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) حيث تمت معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية للعينة المبحوثة، وبالتحديد فإن الباحث استخدم الأساليب الإحصائية التالية:

أ- **مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت:** مثل الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.

ب. **تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)**: وذلك من أجل اختبار أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع والمتمثل في الميزة التنافسية.

ج. **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)** وذلك من أجل اختبار تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع وهو الميزة التنافسية.

د. **اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)**: وذلك لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة بين مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع التي تعزى إلى الخصائص العامة للشركات.

هـ. **اختبار (ت) الإحصائي** (T-Test): للمقارنات الثنائية وفي اختبار فرضية الدراسة الثالثة للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج التي تم التوصل إليها.

و. **اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)**: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

4-1 تحليل نتائج استجابات المديرين على متغيرات الدراسة

4-2 اختبار الفرضيات باستخدام الإحصاء الاستدلالي

4-3 نتائج تحليل التباين الأحادي (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة وفقا لخصائص الشركات المساهمة العامة

4-4 نتائج اختبار (ت) الإحصائي (T-Test) للمقارنات الثنائية

4-5 نتائج المقابلات الشخصية مع المديرين

4-1 تحليل نتائج استجابات المديرين على متغيرات الدراسة

بعد أن انتهت عملية جمع المعلومات اللازمة للدراسة من خلال أداتها، تم إدخال تلك البيانات والمعلومات إلى جهاز الحاسوب لأغراض المعالجة والتحليل. وقد تمت معالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وكما يلي:

1- تم التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة بإيجاد المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمتغيرات قيد الدراسة.

2- تم اعتماد اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression لاختبار فرضيات الدراسة، إذ تم حساب قيم F التي تقيس مستوى معنوية العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع التي تضمنها نموذج الانحدار المتعدد المستخدم في هذه الدراسة.

3- تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار الفرضية الأولى، وذلك بحساب قيم T التي تقيس إمكانية وجود تأثير لكل متغير مستقل على المتغير التابع، وتشير قاعدة القرار للاختبار على "**رفض الفرضية العدمية Ho وقبول الفرضية البديلة Ha إذا كانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمتهما الجدولية وذلك عند مستوى معنوية (.Sig) 5%، ومستوى ثقة 95 %**"، كما تم احتساب معامل التحديد المتعدد (R^2) Coefficient of Multiple Determination والذي يمثل ويفسر نسبة التباين في متغير الدراسة التابع، والذي يمكن تفسيره من قبل مجموعة المتغيرات المستقلة، ويقيس قوة العلاقة في نموذج الانحدار (Malhotra, 2003: 513).

4- اعتمد الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) لاختبار الفرضية الثانية، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية التي تعزى إلى خصائص الشركات.

5- اعتمد الباحث لاختبار الفرضية الثالثة على اختبار t-test (One sample t-test) للمقارنات الثنائية، وتنص قاعدة القرار على انه " **ترفض الفرضية العدمية Ho وتقبل الفرضية البديلة Haإذا كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتهما الجدولية " وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ومستوى ثقة 95%** (Malhotra, 2003: 503).

وفي القسم الثاني من الاستبانة، تم التعرف على إجابات المديرين وفق مقياس ليكرت الخماسي القيم (Likert Scale) والذي يتكون من خمس قيم (بدرجه عاليه جدا 5، بدرجه عاليه 4، بدرجه متوسطه 3، بدرجه قليلة 2، بدرجه قليلة جدا 1). ويمكن تلخيص إجابات المديرين عن أسئلة الدراسة حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمتغيراتها، (**العناصر المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والتقني، وشبكات الاتصال "تبادل المعلومات"، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام)** على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة من حيث **(تخفيض التكلفة، وجودة العمليات والمخرجات، التوقيت، والابتكار والتجديد).**

4-1-1 توافر العناصر المادية

تبين النتائج في الجدول (4-1) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتوافر العناصر المادية في الفقرات (1- 7)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً

حسابياً عاما بلغ (3.957). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3) وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

كما ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4−1) أن العناصر المادية متوافرة، حيث بلغت مستوى مرتفعا. فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.153) على الفقرة (3) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " أجهزه الحاسوب تعتبر جزءا أساسيا في إنجاز عمليات الشركه الخارجية". أما الفقرة (7) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.693). وتنص هذه الفقرة على أن " لدى الشركة الأجهزة اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة ". وتعكس مثل هذه الاستجابات على أن هؤلاء المديرين ينظرون إلى ضرورة توافر العناصر المادية من أجهزه الحاسوب المتطورة في شركاتهم كونها تعد جزءا أساسيا في إنجاز أعمال الشركات الداخلية والخارجية، ويرتبط بها ويبنى عليها بقيه العناصر الأخرى.

الجدول رقم (4-1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعناصر المادية (الأجهزة)

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	تتوافر أجهزة حاسوب متطورة في جميع أقسام الشركة	4.061	0.613	عالية	3
2	تعتبر أجهزه الحاسوب جزءا أساسيا في انجاز عمليات الشركة الداخلية	4.144	0.760	عالية	2
3	تعتبر أجهزه الحاسوب جزءا أساسيا في انجاز عمليات الشركة الخارجية	4.153	0.663	عالية	1
4	يتوفر لدى الشركة الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات	3.800	0.756	عالية	6
5	تتوافر في الشركة أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بها تستخدم من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة	3.999	0.781	عالية	4
6	لدى الشركة الأجهزة والأدوات اللازمة لمعالجة البيانات	3.855	0.672	عالية	5
7	لدى الشركة الأجهزة اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة	3.693	0.735	عالية	7
العناصر المادية (الأجهزة)		**3.957**		**عالية**	

تبين من مستوى الأهمية أن مستوى توافر العناصر المادية من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا كان مرتفعا. ويعتقد الباحث أن تقارب الاستجابات على فقرات متغير العناصر المادية يعود إلى أن أجهزه الحاسوب أصبحت في الوقت الحالي تشكل ركناً أساسيا وضرورياً في عمل الشركات. وهذا يدل على أنه لا بد من قيام الشركات بتوفير أجهزة الحاسوب

والمعدات الملحقة بها وبشكل يفي باحتياجات الشركات، وفي جميع أقسامها لتكون قادرة على استيعاب البرمجيات المتطورة، وتخزين البيانات والمعلومات، ومعالجتها بشكل يضمن بقاء الشركة واستمرارها.

4-1-2 توافر البرمجيات

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر البرمجيات في الفقرات (8- 14)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.928). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

كما ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-2) أن البرمجيات متوافرة، حيث بلغت مستوى مرتفعا. فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.144) عن الفقرة (13)، والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أنه " تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات. " أما الفقرة (11) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.783)، وتنص هذه الفقرة على أنه " تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الأجهزة ". وتعكس مثل هذه الاستجابات على أن البرمجيات ساعدت الشركات في أن تكون أكثر كفاءة وإنتاجية وأكثر فعالية في حل المشكلات التي تواجهها، وتوفر لهم بيئة للعمل والأداء أكثر مرونة وأقل تعقيدا، ويؤكد المديرون على أهمية توافر الأنظمة والبرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة التي تتناسب مع أنشطة الشركات المختلفة.

الجدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية البرمجيات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
8	تتوفر في الشركة برامج معدة لإنجاز العمليات والمهام المختلفة	3.955	0.652	عالية	4
9	تقوم الشركة بتحديث البرمجيات المستخدمة كلما اقتضت الحاجة	3.810	0.720	عالية	5
10	تساعد البرمجيات المستخدمة على توفير الأشكال والجداول والعروض البيانية	3.790	0.759	عالية	6
11	تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الأجهزة	3.783	0.718	عالية	7
12	تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات	4.009	0.694	عالية	2
13	تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات	4.144	0.748	عالية	1
14	تتوافر في الشركة البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة التي تتناسب مع أنشطة الشركة المختلفة	4.009	0.939	عالية	2
	البرمجيات	**3.928**		عالية	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع للبرمجيات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا، وتفسر هذه النتيجة بأن توافر البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة الخاصة بالشركات لإنجاز العمليات والمهام المختلفة في الشركة، كونه يعمل على تشغيل الأجهزة،

وقواعد البيانات، وكذلك الشبكات. ويسهم أيضا في تحسين أداء الأعمال التي تتبناها الشركات بشكل أفضل، مما يؤدي إلى اكتساب ميزة تنافسية إضافية.

4-1-3 توافر قواعد البيانات

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر قواعد البيانات في الفقرات (15- 20)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.963). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-3) أن قواعد البيانات متوافرة، حيث بلغت مستوى مرتفعا، فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.140) عن الفقرة (19) فحصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " الشركة تحتفظ بقواعد بيانات تفصيلية للعملاء ". أما الفقرة (16) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.700)، وتنص هذه الفقرة على أنه " الشركة تحتفظ بوصف كامل لكل عملياتها وأنشطتها على قاعدة بيانات ". وتعكس مثل هذه الاستجابات على أن هؤلاء المديرين ينظرون إلى أن قواعد البيانات المشتركة تتيح للشركة إمكانية كبيرة حول الاحتفاظ ببيانات تفصيلية حول كافة الأمور المتعلقة بالشركات.

الجدول (4-3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقواعد البيانات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
15	تخزن الشركة الملفات ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات على قاعدة بيانات	3.909	0.803	عالية	4
16	تحتفظ الشركة بوصف كامل لكل عملياتها وأنشطتها على قاعدة بيانات	3.700	0.821	عالية	6
17	تحتفظ الشركة بملف عن المعلومات التي نفذتها في السنوات الماضية	4.036	0.645	عالية	3
18	توفر الشركة قواعد بيانات مشتركة تخدم عملياتها المختلفة	3.882	0.783	عالية	5
19	تحتفظ الشركة بقواعد بيانات تفصيلية للعملاء	4.140	0.711	عالية	1
20	تتيح قواعد البيانات المشتركة للشركة إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابة	4.108	0.877	عالية	2
قواعد البيانات		**3.963**		عالية	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع لقواعد البيانات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ويفسر ذلك بأن استخدام قواعد البيانات يتيح للشركة إمكانية الاحتفاظ بملفات عن المعلومات التي قامت بتنفيذها في السنوات الماضية، مما يسهل آلية العمل للعاملين في الشركات من استرجاع المعلومات المطلوبة بدقه وسرعة، وإمكانية تحديثها مع المستجدات الحديثة، وهذا من شانه أن يزيد من فرص تحسين الميزة التنافسية لهذه الشركات، كما أن قيام

الشركات بتخزين الملفات ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات على قاعدة بيانات والتي عبرت عنها استجابات المديرين سوف يخدم عمليات الشركة المختلفة.

4-1-4 توافر فرق الدعم الفني والتقني

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر فرق الدعم الفني والتقني في الفقرات (21 - 26)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.976). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-4) أن فرق الدعم الفني والتقني متوفرة، حيث بلغت مستوى مرتفعا، فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.261) عن الفقرة (22)، والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يعتبرون من أكثر مكونات البنية التحتية أهمية لهذه التكنولوجيا ". أما الفقرة (26) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.693). وتنص هذه الفقرة على أنه " العاملين في الشركة يتميزون بالقابلية على التكيف مع الظروف التكنولوجية المتغيرة ". وتعكس مثل هذه الاستجابات على أن هؤلاء المديرين ينظرون إلى أهمية العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات كمكون مهم من مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

الجدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفرق الدعم الفني والتقني

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
21	توظف الشركة مختصون أكفاء في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.751	0.667	عالية	5
22	يعتبر العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات من أكثر مكونات البنية التحتية أهمية لهذه التكنولوجيا	4.261	0.613	عالية	1
23	توظف الشركة عاملين متخصصين في عمليات جمع البيانات وتحليلها	4.144	0.760	عالية	3
24	تهتم الشركة في توظيف مصممي برامج ومشغلي أجهزة ومعدات	4.153	0.663	عالية	2
25	تهتم الشركة في توظيف اختصاصي صيانة	3.855	0.672	عالية	4
26	يتميز العاملون في الشركة بالقابلية على التكيف مع الظروف التكنولوجية المتغيرة	3.693	0.735	عالية	6
فرق الدعم الفني والتقني		**3.976**		**عالية**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع من التأثير لفرق الدعم الفني والتقني من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ويرى الباحث أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين استخدام فرق الدعم الفني والتقني وزيادة حصة الشركات السوقية، حيث أفرزت الاستجابات بان العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أكثر مكونات البنية التحتية أهمية لهذه التكنولوجيا، وان اهتمام الشركات في توظيف مصممي برامج ومشغلي أجهزة ومعدات يعزز اتجاهات الباحث نحو الارتباط

بين توافر عاملين ذوي مهارات عالية ومتخصصين في عمليات جمع البيانات وتحليلها، حيث إن توفراهم في الوقت الحاضر يجعل من عملية التكيف مع الظروف التكنولوجية المتغيرة ضرورياً كونه من إفرازات البيئة المحيطة بالشركات.

4-1-5 توافر شبكات الاتصال

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر شبكات الاتصال في الفقرات (27 - 33)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.862). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-5) أن شبكات الاتصال متوافرة، حيث بلغت مستوى مرتفعاً، فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.000) عن الفقرة (31)، والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " المعلومات تتدفق بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة حسب الحاجة". أما الفقرة (32) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.729). وتنص هذه الفقرة على أنه " الشبكات التي تستخدمها الشركة تقدم خدمة تتناسب واحتياجات الزبائن ". وتعكس مثل هذه الاستجابات على أن هؤلاء المديرين ينظرون إلى أن وجود شبكات الاتصال يضمن تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة حسب الحاجة، وبطريقة فعالة في الوقت المناسب.

الجدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لشبكات الاتصال

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
27	ترتبط الأقسام المختلفة في الشركة بشبكة اتصالات لتبادل المعلومات	3.791	0.741	عالية	6
28	تتوافر المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في الوقت المناسب	3.965	0.754	عالية	2
29	تتوافر المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة لمن يطلبها	3.810	0.715	عالية	4
30	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة بسهولة	3.936	0.754	عالية	3
31	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية في الشركة حسب الحاجة	4.000	0.831	عالية	1
32	تقدم الشبكات التي تستخدمها الشركة خدمة تتناسب واحتياجات الزبائن	3.729	0.699	عالية	7
33	نوعية الشبكات تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات	3.801	0.807	عالية	5
شبكات الاتصال		**3.862**		**عالية**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع من التأثير لشبكات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ولعل التقارب في إجابات مديري الشركات عن هذا البعد يفسره الباحث على أن لدى هذه الشركات إستراتيجيات محددة سلفا لضمان تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة حسب الحاجة، وبشكل يسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات ذات العلاقة وبطريقة فعالة في الوقت المناسب، وتجعلها قادرة على الوصول إلى المستويات الإدارية المختلفة في الشركة بسهولة.

4-1-6 توافر كفاءة النظم

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر كفاءة النظم في الفقرات (34 – 39)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.978). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-6) أن كفاءة النظم متوافرة، حيث بلغت مستوى مرتفعا، وتراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.130) عن الفقرة (37) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " مخرجات تكنولوجيا المعلومات تتميز بجودة عالية ". أما الفقرة (35) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.810). وتنص هذه الفقرة على أن " العاملين في الشركة يستطيعون التعامل مع الأجهزة بسهولة ". وتعكس مثل هذه الاستجابات أن حرص المديرين في الشركة على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة للحصول على مخرجات ذات جودة عالية.

الجدول (4-6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفاءة النظم

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
34	يتمتع العاملون في الشركة بمستوى جيد من الكفاءة	3.955	0.652	عالية	4
35	يستطيع العاملون في الشركة التعامل مع الأجهزة بسهولة	3.810	0.720	عالية	6
36	تعتمد الشركة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة	4.004	0.694	عالية	2
37	تتميز مخرجات تكنولوجيا المعلومات بجودة عالية	4.130	0.748	عالية	1
38	تحرص الشركة على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة	4.109	0.939	عالية	2
39	تتمتع مخرجات تكنولوجيا المعلومات بخاصية الملاءمة والتوقيت المناسب	3.860	0.549	عالية	5
كفاءة النظم		**3.978**		**عالية**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع من التأثير لكفاءة النظم من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وتوضح هذه النتيجة أن تقارب الاستجابات في هذا البعد مرده حسب اعتقاد الباحث إلى أن التفاعل الإيجابي بين هذه الشركات والنظم المطبقة فيها سوف يجعل مخرجات تكنولوجيا المعلومات تمتاز بخاصية الملاءمة والتوقيت المناسبين. فضلا عن

جودتها العالية التي تدفع الشركة إلى زيادة حرصها على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة مما يسهم في تحسين الميزة التنافسية.

4-1-7 توافر مهارة استخدام النظم

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر مهارة استخدام النظم في الفقرات (40 - 45)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.762). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-7) أن مهارة استخدام النظم متوافره، حيث تراوحت بين المستوى المرتفع والمستوى المتوسط، فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (3.852) عن الفقرة (40) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " العاملين في الشركة يمتلكون المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات ". أما الفقرة (44) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.613). وتنص هذه الفقرة على أن " الشركة تهتم في تحقيق أكبر إفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات ". وتعكس مثل هذه الاستجابات أن هؤلاء المديرين يرون أن العاملين في الشركة يستخدمون مهاراتهم لتطوير أعمالهم.

الجدول (4-7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمهارة استخدام النظم

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
40	يمتلك العاملون في الشركة المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات	3.852	0.845	عالية	1
41	يستخدم العاملون في الشركة مهاراتهم لتطوير أعمالهم	3.809	0.889	عالية	2
42	يوظف العاملون في الشركة مهاراتهم من أجل أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم	3.764	0.797	عالية	5
43	تحرص الشركة على تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين	3.772	0.917	عالية	3
44	تهتم الشركة في تحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات	3.613	0.836	متوسطة	6
45	يتمتع العاملون في تكنولوجيا المعلومات في الشركة بالخبرة الفنية المناسبة لأداء عملهم	3.764	0.923	عالية	4
مهارة استخدام النظم		**3.762**		**عالية**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع من التأثير لمهارة استخدام النظم من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وتظهر من خلال الاستجابات أن الشركات تستند على القيام بامتلاك العاملين في الشركات المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات، لأن

ذلك يعمل على تحقيق أكبر إفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات، وهذه ترتبط بتطوير، وتحسين جودة منتجات الشركات، وبالتالي تعمل على زيادة الميزة التنافسية.

تحسين الميزة التنافسية

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4–8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر تكاملية النظام في الفقرات (46 –51)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.732). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4–8) أن تكاملية النظام متوافرة، حيث تراوحت بين المستوى المرتفع والمستوى المتوسط، فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (3.803) عن الفقرة (46) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " تكنولوجيا المعلومات تساعد على بلورة أنشطة الشركة وتكاملها ". أما الفقرة (49) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات فبلغ متوسطها (3.647). وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الشركة من دمج مجموعة عمليات في عملية واحدة ". وتعكس مثل هذه الاستجابات أن هؤلاء المديرين يرون أن العاملين في الشركة يستخدمون مهاراتهم لتطوير أعمالهم.

الجدول (4-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكاملية النظام

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
46	تساعد تكنولوجيا المعلومات على بلورة أنشطة الشركة وتكاملها	3.8039	0.834	عالية	1
47	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة قدرة الشركة على التنسيق بين عملياتها المختلفة	3.785	0.894	عالية	3
48	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة	3.803	0.845	عالية	2
49	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الشركة من دمج مجموعة عمليات في عملية واحدة	3.647	0.885	متوسطة	6
50	استخدام تكنولوجيا المعلومات مكن الشركة من التنسيق بين العمليات في الأقسام المختلفة	3.651	0.881	متوسطة	5
51	استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على معالجة العمليات بشكل كامل	3.703	0.857	عالية	4
تكاملية النظام		**3.732**		**متوسطة**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى متوسطٍ من التأثير لتكاملية النظام من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ويلاحظ من خلال مطالعة الاستجابات إن تكنولوجيا المعلومات تساعد على بلورة أنشطة الشركة وتكاملها، ويؤدي إلى تمكين الشركة من دمج مجموعة

عمليات في عملية واحدة، ويمكن من التنسيق بين العمليات في الأقسام المختلفة. وهذا من شانه أن يعمل على تطوير وتحسين جودة منتجات الشركات، وبالتالي تعمل على زيادة الميزة التنافسية.

4-1-9 توافر تخفيض التكلفة

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر تخفيض التكلفة في الفقرات (52- 58)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.901)، وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة، وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4- 9) أن تخفيض التكلفة متوافرة، حيث بلغ مستوى مرتفعاً، فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.036) عن الفقرة (53) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الشركة على خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار ". أما الفقرة (58) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.861) وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الشركة في خفض تكاليف الخدمات المالية ".

الجدول (4-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتخفيض التكلفة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
52	تتسم كلفة المواد المستخدمة في مُنتجات الشركة بالانخفاض مُقارنة بالشركات المُنافسة	3.909	0.803	عالية	2
53	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار	4.036	0.645	عالية	1
54	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض تكاليف عمليات الصيانة وباستمرار	3.882	0.783	عالية	3
55	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تخفيض التكاليف الكلية	3.876	0.711	عالية	4
56	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد في خفض تكاليف الخدمات الإدارية	3.865	0.877	عالية	6
57	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد في خفض تكاليف الخدمات التشغيلية	3.876	0.847	عالية	4
58	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض تكاليف الخدمات المالية	3.861	0.813	عالية	7
تخفيض التكلفة		**3.901**		**عالية**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى مرتفع من تخفيض التكلفة من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ويمكن أن يعزى السبب في ذلك حسب ما يرى الباحث إلى

أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الشركة على تخفيض تكاليف عملياتها الإجمالية، وهو التوجه العام الحالي لدى جميع الشركات التي تلجا إلى زيادة تنافسينها عن طريق تخفيض التكاليف، لأن ذلك ينعكس على زيادة الأسعار التي سوف تفقد الشركة ميزتها التنافسية بسب ارتفاع سعر منتجها في السوق.

4-1-10 توافر جودة العمليات والمخرجات

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر جودة العمليات والمخرجات في الفقرات (59- 65)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.729). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-10) أن جودة العمليات والمخرجات متوافرة، حيث تراوحت بين المستوى المرتفع والمستوى المتوسط. فقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (3.803) عن الفقرة (60) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تبني سياسة مُوثقة للجودة ". أما الفقرة (61) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.636). وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على جعل مواصفات مُنتجاتها مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية ".

الجدول (4-10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة العمليات والمخرجات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
59	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تبني سياسة واضحة للجودة	3.772	0.851	عالية	3
60	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تبني سياسة مُوثقة للجودة	3.803	0.868	عالية	1
61	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في جعل مواصفات مُنتجاتها مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية	3.636	0.833	متوسطة	7
62	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض نسب المعيب في مُنتجاتها	3.693	0.850	عالية	5
63	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في الحصول على المواد الأولية بالجودة المطلوبة	3.648	0.746	متوسطة	6
64	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للشركة عبر منتجاتها	3.801	0.658	عالية	2
65	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقديم منتجات ذات جودة تتفرد بها الشركة عن الشركات المنافسة	3.752	0.814	عالية	4
جودة العمليات والمخرجات		**3.729**		**عالية**	

ويشير النتيجة العامة إلى وجود مستوى عالٍ من جودة العمليات والمخرجات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ويفسر ذلك بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد

الشركة على تبني سياسة مُوثقة للجودة، تبدأ من مرحلة الحصول على المواد الأولية بالجودة المطلوبة، وهذا من المسلمات التي تستند إليها توجهات الجودة الشاملة القائمة على أن جودة المنتج تبدأ بالمادة الأولية، فان كانت جيدة فإن ذلك سوف ينعكس على تخفيض نسبة المعيب في المنتجات فيكسب الشركة ميزة تنافسية إضافية أخرى.

4-1-11 توافر التوقيت

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر التوقيت في الفقرات (66- 70)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.951). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-11) أن التوقيت متوافر، حيث بلغ مستوى مرتفعاً. وقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (4.111) عن الفقرة (69) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن ". أما الفقرة (67) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.682)، وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تسليم طلبيات الزبائن في وقتٍ أسرع من المُنافسين ".

الجدول (4–11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتوقيت

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
66	استخدام تكنولوجيا المعلومات مكن الشركة من سرعة الاتصال مع الموردين	3.879	0.742	عالية	4
67	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تسليم طلبيات الزبائن في وقتٍ أسرع من المُنافسين	3.682	0.825	عالية	5
68	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في استخدام سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المستجدة	4.055	0.763	عالية	2
69	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن	4.111	0.713	عالية	1
70	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الشركة في الحصول على المواد الأولية في الوقت المطلوب	4.031	0.861	عالية	3
التوقيت		**3.951**		**عالية**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى عالٍ من التأثير للتوقيت من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ولعل إجابات مديري الشركات عن هذا البعد يفسره الباحث على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الشركة على تسليم طلبيات الزبائن في وقتٍ أسرع من

المُنافسين، وكذلك زيادة الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن، وهذا من شانه أن يزيد من ثقة هؤلاء الزبائن في منتجات الشركة مما يكسبها ميزة تنافسية.

4-1-12 توافر الابتكار والتجديد

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر الابتكار والتجديد في الفقرات (71- 76)، حيث سجلت استجابات المديرين على هذه الفقرات متوسطاً حسابياً عاما بلغ (3.775). وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بمتوسط أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة وهو (3)، يتبين أن النتيجة تزيد على الدرجة المتوسطة (+ 3)، وتقل عن الدرجة العالية (+ 4).

ويتضح من البيانات المعروضة في الجدول (4-12) توافر الابتكار والتجديد، حيث بلغت مستوى مرتفعاً. وقد تراوحت إجابات مديري الشركات ما بين (3.822) عن الفقرة (72) والتي حصلت على أعلى نسبة من الإجابات، وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التعاون مع الخبرات الخارجية من اجل تقديم منتجات جديدة ". أما الفقرة (76) فحصلت على أقل نسبة من الإجابات، حيث بلغ متوسطها (3.676)، وتنص هذه الفقرة على أن " استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التعاون بين قسم البحث والتطوير وقسم التسويق من خلال التغذية العكسية لتطوير منتجات الشركة ".

الجدول (4-12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للابتكار والتجديد

العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
71	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تقديم منتجات جديدة لمحاكاة حاجات السوق المتغيرة	3.744	0.613	عالية	5
72	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التعاون مع الخبرات الخارجية من اجل تقديم منتجات جديدة	3.822	0.760	عالية	1
73	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تطوير مُنتجاتها اعتماداً على دراسات السوق	3.811	0.663	عالية	2
74	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في جهود البحث والتطوير لتطوير منتجاتها	3.796	0.672	عالية	4
75	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد على التنسيق بين أقسام الإنتاج والتطوير والبحث لتطوير المنتجات	3.801	0.735	عالية	3
76	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد على التعاون بين قسم البحث والتطوير وقسم التسويق من خلال التغذية العكسية لتطوير منتجات الشركة	3.676	0.741	عالية	6
الابتكار والتجديد		**3.775**		**عاليه**	

ويشير مستوى الأهمية إلى وجود مستوى عالٍ من الابتكار والتجديد من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. ويعتقد الباحث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سوف يدعم

التوجهات نحو التعاون والتنسيق المستمرين مع مختلف الجهات الداخلية والخارجية بهدف تقديم منتجات جديدة، وهذا الاعتقاد ينسجم مع ما أفرزته الاستجابات بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الشركة في التعاون والتنسيق بين أقسام الإنتاج، والبحث والتطوير لتطوير منتجات الشركة، حيث إن مواكبة التطورات التي تحدثها التكنولوجيا في الوقت الحاضر يجب استغلالها باستمرار كونها تعمل على تقديم منتجات جديدة وفقا لحاجات السوق المتغيرة.

4-2 اختبار الفرضيات باستخدام الإحصاء الاستدلالي

4-2-1 الفرضية الرئيسة الأولى:

وتنص هذه الفرضية على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية، فقد قام الباحث باختبار تأثير العوامل مجتمعة (العناصر المادية، البرمجيات، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والتقني، وشبكات الاتصال "تبادل المعلومات"، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكامليتها) على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة من حيث (تخفيض التكلفة، وجودة العمليات والمخرجات، والتوقيت، والابتكار والتجديد)؛ وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4- 13) ما يلي:

الجدول (4− 13)

نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لتأثير العوامل مجتمعة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	F	القرار الإحصائي
العوامل مجتمعة	0.000	0.468	3.894	18.47	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية (α = 0.05) والقيمة الجدولية ل F = 2.29

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4− 13) أن قيمة F المحسوبة هي (18.47) فيما بلغت قيمتها الجدولية (2.29). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية؛ لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه "يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للعوامل مجتمعة (العناصر المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والتقني، وشبكات الاتصال "تبادل المعلومات"، وكفاءة النظم، ومهارة استخدامها ، وتكاملية النظام) على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغيرات المستقلة (R^2) يفسر ما نسبته 46.8% من التباين في المتغير التابع.

وباستخدام تحليل التباين (Anova) لمعرفة أثر العوامل مجتمعة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4- 14) هذه النتائج:

الجدول (4- 14)

نتائج تحليل التباين (Anova) لأثر العوامل مجتمعة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمةF الجدولية	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
	بين المجموعات	1.16	7	0.166				
العوامل مجتمعة	داخل المجموعات	11	181	0.06	2.8	2.07	0.000	رفض الفرضية العدمية
	التباين الكلي	12.16	188					

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (4- 14) أن قيمة F المحسوبة هي (2.8) وقيمتها الجدولية (2.07) ووفقا لقاعدة القرار التي تنص على أنه إذا كانت قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية، فإن هذا يعني رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل مجتمعة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما يؤكده مستوى المعنوية (0.000) وهي اقل من 5%.

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن هذه الفرضية، فإن الجداول التالية تبين النتائج التي تم التوصل إليها.

4-2- 2-1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4–15):

الجدول (4–15)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
العناصر المادية (الأجهزة)	0.000	0.468	0.087	14.21	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4–15) أن قيمة T المحسوبة هي (14.21) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن

القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) البالغة صفراً، حيث إنها أقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 46.8% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك البرمجيات اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

وباستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تمّ استخلاص النتائج كما في الجدول (4–16):

الجدول (4-16)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
البرمجيات	0.000	0.446	0.008	6.582	رفض العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4-16) أن قيمة T المحسوبة هي (6.582) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658)، وبمقارنة تلك القيم يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك البرمجيات اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 44.6% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

وتنص هذه الفرضية على"

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، حيث النتائج كما في الجدول (4−17).

الجدول (4−17)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
قواعد البيانات	0.000	0.376	0.126	7.931	رفض العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−17) أن قيمة T المحسوبة هي (7.931) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك قواعد بيانات تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) البالغة صفراً تقريبا، حيث إنها أقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 37.6% من التباين في المتغير التابع.

4-2-4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوفر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة أثر على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تبين الآتي، كما جاء بالجدول (4−18):

الجدول (4−18)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
فرق الدعم الفني والتقني	0.000	0.300	0.064	8.920	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−18) أن قيمة T المحسوبة هي (8.920) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig)، حيث إنها أقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 30% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-5 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) جاءت النتائج كما في الجدول (4−19):

الجدول (4−19)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
شبكات الاتصال	0.000	0.248	0.219	6.287	رفض العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−19) أن قيمة T المحسوبة هي (6.287) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة". وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 24.8% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 6-2 اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم ذات كفاءة عالية على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، فتبين النتائج ما جاء بالجدول (4−20):

الجدول (4−20)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية السادسة

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
كفاءة النظم	0.000	0.501	0.134	7.318	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−20) أن قيمة T المحسوبة هي (7.318) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم ذات كفاءة عالية على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 50.1% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-7 اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر العاملين ذوي المهارة في مجال تكنولوجيا المعلومات في استخدام النظم على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، تبين النتائج ما يلي، وكما بالجدول (4−21):

الجدول (4−21)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السابعة

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
مهارة استخدام النظم	0.000	0.468	0.087	16.33	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−21) أن قيمة T المحسوبة هي (16.33) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوافر العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات ذوي مهارة في استخدام النظم على تحسين الميزة

التنافسية في الشركات المساهمة العامة ". وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 46.8% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-8 اختبار الفرضية الفرعية الثامنة:

وتنص هذه الفرضية على"

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تبين النتائج ما خلص اليه الجدول (4−22):

الجدول (4−22)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السابعة

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
تكاملية النظم	0.000	0.301	0.139	6.333	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−22) أن قيمة T المحسوبة هي (6.333)، فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة ". وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 30.1% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-9 اختبار الفرضية الفرعية التاسعة:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تخفيض التكلفة التشغيلية كميزة تنافسية.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) خلصت النتائج إلى ما يلي، كما بالجدول (4−23):

الجدول (4−23)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية التاسعة

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
تكنولوجيا المعلومات	0.000	0.423	0.022	5.290	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−23) أن قيمة T المحسوبة هي (5.290)، فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تخفيض التكلفة التشغيلية كميزة تنافسية ". وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 42.3% من التباين في المتغير التابع، وأن العلاقة فيما بينهما ايجابية.

4-2- 2-10 اختبار الفرضية الفرعية العاشرة:

وتنص هذه الفرضية على "

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تحقيق جودة عالية في منتجاتها كميزة تنافسية.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تبين الآتي، كما يوضحه الجدول (4−24).

الجدول (4−24)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية العاشرة

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
تكنولوجيا المعلومات	0.000	0.390	0.180	7.052	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−24) أن قيمة T المحسوبة هي (7.052)، فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة على تحقيق جودة عالية في منتجاتها كميزة تنافسية ". وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 39% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-11 اختبار الفرضية الفرعية الحادية عشرة:

وتنص هذه الفرضية على"

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة على استغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها كميزة تنافسية.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تبين ما يلي، كما بالجدول (4−25).

الجدول (4−25)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الحادية عشرة

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
تكنولوجيا المعلومات	0.000	0.287	0.113	6.305	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4−25) أن قيمة T المحسوبة هي (6.305)، فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على قدرة الشركات المساهمة

العامة على استغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها كميزة تنافسية "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 28.7% من التباين في المتغير التابع.

4-2- 2-12 اختبار الفرضية الفرعية الثانية عشرة:

وتنص هذه الفرضية على"

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك لتكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة على تحقيق مستوى عال من الابتكار والتجديد في سياق منتجاتها كميزة تنافسية.

ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) تتضح النتائج كما بالجدول (4–26).

الجدول (4–26)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية عشرة

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
تكنولوجيا المعلومات	0.000	0.315	0.201	6.497	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل T = 1.658

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4–26) أن قيمة T المحسوبة هي (6.497)، فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم

رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك لتكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على قدرة الشركات المساهمة العامة في تحقيق مستوى عالٍ من الابتكار والتجديد في سياق منتجاتها كميزة تنافسية "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) الأقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته 31.5% من التباين في المتغير التابع.

3-4 نتائج تحليل التباين الأحادي (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة وفقا لخصائص الشركات المساهمة العامة

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية: والتي تنص على:

HO2: لا يوجد تباين في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة يمكن أن يعزى إلى الخصائص العامة للشركة مثل رأس مال الشركة، وموجودات الشركة، وعدد فروع الشركة، وعدد العاملين، وعدد سنوات خبرة المدير.

وللتعرف على مدى وجود فروق في تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو (تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة) باختلاف خصائص هذه الشركات، فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One way Anova).

وتنص قاعدة القرار **على "رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة إذا كانت قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية ومستوى المعنوية .Sig اكبر من 05.**" (Sekaran, 2000: 317).

الجدول (4– 27)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى حجم رأس مال الشركة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمةF الجدولية	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
رأس مال الشركة	بين المجموعات	2.254	4	0.564	3.133	2.43	0.000	يوجد فروق
	داخل المجموعات	33.131	184	0.180				
	التباين الكلي	35.385	188					

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (4– 27) أن قيمة F المحسوبة هي (3.133)، في حين بلغت قيمتها الجدولية (2.43) وبالمقارنة بينهما، يتضح أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة التي تعزى إلى حجم رأس مال الشركة "، وهذا ما يؤكده مستوى المعنوية (000.) وهي أقل من 5%.

الجدول (4– 28)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى موجودات الشركة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمةF الجدولية	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
موجودات الشركة	بين المجموعات	2.844	4	0.711	4.529	2.43	0.000	يوجد فروق
	داخل المجموعات	28.941	184	0.157				
	التباين الكلي	31.785	188					

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (4− 28) أن قيمة F المحسوبة هي (4.529)، في حين بلغت قيمتها الجدولية (2.43)، وبالمقارنة بينهما يتضح أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تعزى إلى موجودات الشركة "، وهذا ما تؤكده مستوى المعنوية (.000)، وهي أقل من 5%.

الجدول (4− 29)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى عدد فروع الشركة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمةF الجدولية	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
عدد فروع الشركة	بين المجموعات	4.270	4	1.068	5.26	2.43	0.000	يوجد فروق
	داخل المجموعات	37.345	184	0.203				
	التباين الكلي	41.615	188					

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (4− 29) أن قيمة F المحسوبة هي (5.26)، في حين بلغت قيمتها الجدولية (2.43)، وبالمقارنة بينهما يتضح أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تعزى إلى عدد فروع الشركة "، وهذا ما يؤكده مستوى المعنوية (.000)، وهي أقل من 5%.

الجدول (4– 30)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى عدد العاملين في الشركة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحريةdf	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمةF الجدولية	مستوى المعنويةSig	النتيجة
عدد العاملين	بين المجموعات	2.813	4	0.703	4.75	2.43	0.000	يوجد فروق
	داخل المجموعات	27.202	184	0.148				
	التباين الكلي	30.015	188					

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (4– 30) أن قيمة F المحسوبة هي (4.75)، في حين بلغت قيمتها الجدولية (2.43)، وبالمقارنة بينهما يتضح أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، فهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تعزى إلى عدد العاملين "، وهذا ما يؤكده مستوى المعنوية (.000)، وهي أقل من 5%.

الجدول (4– 31)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة للمديرين

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمةF الجدولية	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
عدد سنوات الخبرة للمديرين	بين المجموعات	1.127	4	0.282	1.61	2.43	0.163	لا يوجد فروق
	داخل المجموعات	32.119	184	0.175				
	التباين الكلي	33.246	188					

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (4− 31) أن قيمة F المحسوبة هي (1.16)، في حين بلغت قيمتها الجدولية (2.43)، وبالمقارنة بينهما يتضح أن قيمة F المحسوبة اقل من القيمة الجدولية، وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والتي تنص على " عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تعزى إلى عدد سنوات خبرة المدير "، وهذا ما يؤكده مستوى المعنوية (0.163)، وهي اكبر من 5%.

4−4 نتائج اختبار (ت) الإحصائي (**T-Test**) للمقارنات الثنائية

اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة:

HO3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تبعا لنوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة (صناعية، خدمية، مالية).

تم استخدام (One Sample T. Test) للمقارنات الثنائية وعند مستوى دلالة (0.05)، وذلك من أجل اختبار الفروق في الإجابات تعزى إلى القطاع الذي تنتمي إليه الشركة، فان الجدول (4 − 32) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية.

وتنص قاعدة القرار على انه " **ترفض الفرضية العدمية Ho وتقبل الفرضية البديلة Haإذا كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية** ".

الجدول (4 – 32)

نتائج تحليل T.test للفروق في الإجابات تبعا لنوع القطاع

نوع القطاع	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	قيمة T المعنوية Sig .T	نتيجة الفرضية العدمية
القطاع الصناعي	4.6762	1.673	0.000	رفض
القطاع الخدمي	5.3475	1.673	0.000	رفض
القطاع المالي	5.2554	1.673	0.000	رفض

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4– 32) أن قيمة t المحسوبة للقطاع الصناعي بلغت (4.6762)، في حين تم استخراج قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تبعا للقطاع الصناعي". وتؤكد ذلك قيمة .Sig المعنوية، والتي تساوي صفراً.

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4– 32) أن قيمة t المحسوبة للقطاع الخدمي بلغت (5.3475)، في حين تم استخراج قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة

التي تنص على أن " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تبعا للقطاع الخدمي". وتؤكد ذلك قيمة .Sig المعنوية، والتي تساوي صفراً.

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4− 34) أن قيمة t المحسوبة للقطاع المالي بلغت (5.2554)، في حين تم استخراج قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن قيم t المحسوبة أكبر من القيم الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تبعا للقطاع المالي". وتؤكد ذلك قيمة .Sig المعنوية، والتي تساوي صفراً.

4−5 نتائج المقابلات الشخصية مع المديرين

لقد أجرى الباحث عددا من المقابلات الشخصية مع (34) مديرا من المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات عينة الدراسة من أجل التعرف إلى أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. وقد تبين للباحث من خلال هذه المقابلات التي أجريت مع هؤلاء المديرين ما يلي:

1- ما هي الأبعاد التي تزيد من الميزة التنافسية للشركة؟

أفاد المديرون بأن الميزة التنافسية تتحقق من خلال الأبعاد التي قامت الدراسة الحالية بمناقشتها، والتي تتلخص بقدرة الشركات المساهمة العامة على تخفيض التكلفة، وجودة العمليات، والتوقيت، إضافة إلى الإبداع والابتكار والتجديد.

2- أيهما أكثر كفاءة المستخدمون للأجهزة أم الأجهزة والبرمجيات نفسها؟

رجحت استجابات (30) مديرا من المديرين، أن كفاءة المستخدمين اقل من كفاءة الأجهزة المستخدمة في الشركة، وان هناك حاجة إلى تطوير كفاءة المستخدمين، حيث إن شركاتهم تعاني من عدم توافر المؤهلين 100% للعمل على السيرفر، وأشار البعض منهم أن كفاءة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، من شأنها الإسهام في زيادة ربحية الشركة، ونمو حصتها السوقية.

3- هل تتوافر أجهزة حاسوب متطورة في جميع أقسام الشركة؟

أكد جميع المديرين على أن توافر أجهزة حاسوب متطورة ومعدات ملحقة بها في جميع أقسام الشركة، كذلك توافر الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات، وقواعد البيانات وغيرها من البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة الشركة المختلفة، من شانه زيادة فاعلية أعمال شركاتهم مثل: تحسين طرق الإنتاج والعلاقة مع الموردين، والعملاء، ويؤدي ذلك إلى تحسين الأداء الكلي للشركات المساهمة العامة.

4- هـل يسـتند اسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات ذات المرتكـزات التكنولوجيـة المتقدمـة علـى إستراتيجيات خاصة بامتلاكها؟

اتفق (25) مديرا من المديرين بأن الإدارة العليا هي التـي تقوم بوضـع إستراتيجيات الشركة الخاصـة بتكنولوجيا المعلومـات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمـة، والتـي تكون منبثقة من رؤيـة الشركة ورسالتها، كما أن الإدارة العليا هي التي تقوم بمتابعة عمليات التنفيذ لهذه الإستراتيجية بين الحين والآخر، اعتقادا منها أن نجـاح الشركة أو فشلها إنمـا يعتمد علـى حسن إعداد وإدارة هذه الإستراتيجية، الذي ينعكس إيجابا على نمو وتطور الشركة وبقائها.

5- هل يستند استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجيـة المتقدمـة علـى دراسـة متغيرات البيئة الخارجية والسوق؟

بين جميـع المديرين بـأن عمل شركاتهم يتم بطرق علميـة سليمة ومبنيـة علـى دراسـة وافيـة وشاملة لمتغيرات البيئـة الخارجيـة والسوق، وذلك من خـلال العمل الدؤوب لتخفيض تكاليف السلع والخـدمات المقدمـة إلـى العمـلاء، كمـا تعمـل الشـركات علـى تـوافر قواعـد بيانـات عـن العمـلاء والأسواق، وتحـاول تطوير البحـوث حول سلعها وخدماتها، وتقديم كل جديد إلـى السوق، وتحسين خبرات ومهارات العاملين فيها.

6- هل تعمل الشركة على تحسين استراتيجياتها التنافسية؟

تركـزت استجابات (28) مـديرا مـن المـديرين حـول حـرص شـركاتهم بالعمـل علـى تحسـين الميـزة التنافسـية باعتبارهـا أداة مهمـة ومسـاعدة لتنفيـذ الاسـتراتيجيات التنافسـية، مـن خـلال تعزيـز

قدراتها القائمة على الإفادة القصوى من مواردها التكنولوجية، وتقليل تكلفة تقديم الخدمة أو السلعة إلى العملاء، إضافة إلى تطوير أنظمة العمل في الشركة، وجعلها مواكبة لأحدث التطورات العالمية من أجل المحافظة على هذه الميزة مستقبلا.

7- هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية تسهم في تحسين الأداء؟

هناك إجماع بين المديرين بأن إستراتيجيات الشركة الخاصة بامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة تلعب دوراً مهما وحاسماً في تحسين الأداء، وتسهم في إيجاد وتطوير حلول للعمليات المختلفة بين المستويات الإدارية في الشركة، كما تعمل التكنولوجيا على تنفيذ العمليات الإدارية، والتجارية، والمالية بكفاءة وسرعة عاليتين تؤدي إلى استغلال الفرص المتاحة في البيئة الخارجية للشركات المساهمة العامة.

8- هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في تحسين ربحية الشركات المساهمة العامة؟

توافقت استجابات جميع المديرين بشان امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، وإنها تسهم في تحسين ربحية الشركات المساهمة العامة، حيث إن هذه التكنولوجيا تؤدي إلى زيادة فاعلية الشركة والتي تتأتى من زيادة الحصة السوقية للشركات، ومعرفة أداء المنافسين، وكذلك تقليل الكلفة.

9- هل لك أن تصف لي شكل العلاقة بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية داخل الشركة؟

اتفق جميع المديرين على أن الاتجاهات القائلة بأن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يؤدي إلى زيادة الانسجام بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية داخل الشركة، الأمر الذي يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية لمواجهة متطلبات العملاء. كما أن التكنولوجيا تزيد من قدرة الشركة على مواجهة المتغيرات الخارجية من خلال تحقيق الاستغلال الأمثل لموارد الشركة والإفادة القصوى من الفرص المتاحة في السوق.

10- هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في تكامل أنشطة الشركة؟

اتفق (32) مديرا من المديرين بأن تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة تساعد على تكامل أنشطة الشركة والتنسيق بين العمليات في الأقسام المختلفة، وهذا من شانه العمل على تخفيض التكاليف الصناعية المباشرة، وغير المباشرة وغيرها من التكاليف التي تكسب الشركة ميزة تنافسية مقارنة بالشركات المُنافسة.

11- هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في وضع سياسة واضحة للجودة؟

أشار (30) مديرا من المديرين بأن تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة تساعد على تبني سياسة واضحة للجودة، وهي تسهم في تخفيض نسب المعيبات في مُنتجاتها، وجعل مواصفات هذه المُنتجات مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية.

12- هل تحرص الشركة على الالتزام بالمواعيد لتسليم المنتجات إلى الزبائن؟

اتفقت استجابات (25) مديرا من المديرين بأن تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة تساعد الشركة على الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن، وبشكل يؤدي إلى تمكين الشركة من الاتصال مع الموردين، وبشكل أسرع من المُنافسين للحصول على المواد الأولية في الوقت المطلوب.

13- هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في زيادة التوجهات نحو الإبداع والابتكار؟

اتفق جميع المديرين بأن تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، تسهم في زيادة التوجهات نحو المزيد من الإبداع والابتكار، الأمر الذي يؤدي إلى تقديم منتجات جديدة، وتطوير المُنتجات القائمة والقادرة على محاكاة حاجات السوق المتغيرة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1 تحليل ومناقشة النتائج

5-2 التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

في ضوء التحليل الذي تم في الفصل الرابع لإجابات عينة الدراسة من المديرين في الإدارات العليا، فإن هذه الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحث كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة، والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث عددا من التوصيات يمكن تلخيص أهما بما يلي:

5-1: تحليل ومناقشة النتائج

أشارت نتائج الدراسة بشكل عام إلى وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الشيشاني، (2004) والتي بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة واكتساب المنظمة لميزة تنافسية. كذلك تتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (Bhatt et. al., (2010 والتي توصلت إلى أن استجابة المنظمات لها علاقة ايجابية في الميزة التنافسية. ويمكن تلخيص نتائج التحليل واختبار الفرضيات التي تم التوصل إليها على النحو الأتي:

5-1-1 توافر العناصر المادية

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من توافر العناصر المادية من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

كما تبين أنه تتوافر أجهزة حاسوب متطورة ومعدات ملحقة بها في جميع أقسام الشركة، وهي تعد جزءا أساسيا في انجاز عمليات الشركة الخارجية والداخلية. وتتوافق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة محاسنه (2007)، حول توافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات المبحوثة تمتلك الأجهزة، وقواعد البيانات، والبرمجيات، والمُستخدمين.

ويعتقد الباحث أن الشركات المساهمة العامة يمكنها أن تستفيد من هذه النتيجة من خلال الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومعالجة الخلل والقصور، والإحاطة وبشكل أفضل بالعوامل الأكثر احتمالا، واستخداما لتحديد التكنولوجيا المناسبة للبيئة الأردنية، وحسب ما ترى الدراسة، فهنالك فرصة للإفادة من هذه النتيجة، حيث أكدت على أن توافر أجهزة الحاسوب المتطورة والمعدات الملحقة بها يعني الميل إلى امتلاكها.

5-1-2 توافر البرمجيات

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر البرمجيات اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة. وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير للبرمجيات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين من النتائج، انه تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات وقواعد البيانات. كذلك تتوافر البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة الشركة المختلفة. كما تفيد النتائج، بأنه يتم تحديث البرمجيات كلما اقتضت الحاجة. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النجار (2004) التي توصلت إلى أن الشركات الصناعية الأردنية تمتلك موارد نظم المعلومات المختلفة، سواء الموارد البشرية، والأجهزة، والبرمجيات، والبيانات، والشبكات والاتصالات بدرجة متوسطة، تساعدها على تعزيز قدرتها التنافسية.

وبناءً على نتائج هذه الدراسة، فإن رؤية الباحث للبرمجيات كمكون من المكونات غير المادية تتلخص باعتبارها عنصراً مهما في نجاح استخدام النظام، ويعزز القدرة على القيام بالعمليات التي تتناسب مع فعاليات الشركة وأنشطتها المختلفة. لذلك فإن الضرورة تستدعي اختيار حواسيب ذات أنظمة تشغيل واتصالات متقدمة وفعالة لأهميتها في تحسين القدرة التنافسية لهذه الشركات.

5-1-3 توافر قواعد البيانات

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لقواعد البيانات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

كما تبين أن الشركة تحتفظ بقواعد بيانات تفصيلية للعملاء، وبملفات عن المعلومات التي نفذتها في السنوات الماضية، وان هذه القواعد والملفات تتيح للشركة إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابة. وتتشابه هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة محاسنه (2007)، والتي بينت أن الشركات المبحوثة تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الخارجة تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل، كما تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الداخلية تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل. كما تتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو جارور (2009) والتي بينت أن احد العوامل المساندة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم هو قواعد المعلومات والأنظمة التي تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات.

ويرى الباحث، أن نظام إدارة قواعد البيانات في الشركة يستدعي تحديد الدور الاستراتيجي للمعلومات التي تستخدمها إدارة الشركة في عملية تخطيط المعلومات باعتبار إنها مورد إستراتيجي، ووعاء يحتوي على مجموعه من البيانات المخزنة في ملفات استعدادا للتعامل معها لتصبح معلومات مفيدة يسهل الإفادة منها. وهذا يتطلب أيضا تطوير وظيفة إدارة البيانات من خلال قواعد تضم مجموعه من البيانات المبوبة والمجمعة والمرتبة لاستخدامات الشركة في تحسين قدراتها التنافسية.

5-1-4 توافر فرق الدعم الفني والتقني

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لفرق الدعم الفني والتقني من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين أن العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يعتبرون من أكثر مكونات البنية التحتية أهمية لهذه التكنولوجيا، لذلك تهتم الشركة في توظيف مصممي برامج، ومشغلي أجهزة ومعدات أكفاء، وعاملين متخصصين في عمليات جمع البيانات وتحليلها، ويتمتعون بقابلية على التكيف مع الظروف التكنولوجية المتغيرة. وتتقارب نتيجة هذه الدراسة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة كل من Pan, Nickson & Baum (2006) والتي ركزت على ربط ساسيات الموارد البشرية باستراتيجيات المنظمة وأهدافها الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. كما تتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو جارور (2009) والتي بينت أن احد العوامل المساندة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم هو توافر كادر متخصص للتكنولوجيا يسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات. كذلك تتشابه مع نتيجة دراسة الغالبي، والعبادي (2002) والتي خلصت إلى إنه لا بد من وجود القيادات الإدارية المتفهمة لاستخداماتها والداعمة، لها، حيث يظهر هذا إشارة واضحة إلى أهمية دور القيادة العليا الداعم لجهود التطوير والتغيير في المنظمة.

ويرى الباحث، أن أهمية فرق الدعم الفني تتمثل في مجموعه من القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات، حيث تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل رئيس على الجهد والفكر البشري الذي يمتلك المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار معين يسهم في تحسين قدرات الشركة التنافسية.

5-1-5 توافر شبكات الاتصال

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لشبكات الاتصال من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

كما تبين أن المعلومات تتدفق بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة حسب الحاجة وبطريقة فعالة في الوقت المناسب وبسهولة، وان نوعية الشبكات تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات ذات العلاقة، كما أن الشبكات التي تستخدمها الشركة تقدم خدمة تتناسب واحتياجات الزبائن. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبيد (2007) التي خلصت إلى أن توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية، يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والمبيعات والربحية في الشركات المبحوثة، وأن وضوح توجهات الإستراتيجية، والالتزام، والاتصال الفعّال، والتعاون، وتبادل المعرفة، والرؤية المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات، وتنفيذي الأعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الاستراتيجي في الشركات المبحوثة.

ويذهب الباحث في رؤيته إلى أن استخدام شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يتزايد مع تزايد الحاجة إلى الاعتماد على شبكات الاتصالات في الشركة، وذلك من اجل

ضمان تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والأقسام المكونة لأية شركة، وبين محيطها الخارجي، وهذا من شانه العمل على تحسين الميزة التنافسية.

5-1-6 توافر كفاءة النظم على تحسين الميزة التنافسية

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر استخدام نظم ذات كفاءة عالية في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لكفاءة النظم على تحسين الميزة التنافسية من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين أن مخرجات تكنولوجيا المعلومات تتميز بجودة عالية، والناجمة عن حرص الشركة على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة، واعتمادها أيضا على مبرمجين داخليين يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة، وقادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة، وتتشابه هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الغالبي، والعبادي (2002) والتي خلصت إلى إن تقنية المعلومات واستخداماتها أصبحت تكنولوجيا ليست مساعدة فحسب بل أداة لا يمكن الاستغناء عنها في التصور والتنبؤ والرؤى وحل المشكلات، وبالتالي فإن إهمال التوجه نحو المعرفة والإدراك لهذه التقنية سيؤدي إلى تراجع الكثير من منظمات الأعمال في أدائها ومواكبتها لتطور البيئة.

ويعتقد الباحث بناءً على هذه النتيجة، أن تطوير وتنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين في الشركات المساهمة العامة من غير المختصين، وغير المؤهلين في مجال العمل، يمكنهم من تحقيق الميزة التنافسية القادرة على تحقيق بقاء الشركة واستمرار نموها في عالم الأعمال.

5-1-7 توافر مهارة استخدام النظم

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات ذوي مهارة في استخدام النظم في الشركات المساهمة العامة، حيث تبين وجود مستوى مرتفع من التأثير لمهارة استخدام النظم من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين أيضا أن العاملين في الشركة يمتلكون المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات، كما أنهم يمتلكون الخبرة الفنية المناسبة لأداء عملهم، ويستخدمونها في أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم وفي تطوير أعمالهم، والتي تتعزز أيضا بحرص الشركة على تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى هؤلاء العاملين، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة Nickels (2004) والتي أظهرت أن فوائد المواءمة تظهر في أثرها على تحسين الأداء الكلي للمنظمة، وأن مواءمة إستراتيجية الأعمال مع نظم المعلومات ستحسن من أداء جميع العاملين في المنظمة، وأن المواءمة بين إستراتيجية نظم المعلومات والأعمال لها أثر على فاعلية نظم معلومات المنظمة.

ويذهب اتجاه الباحث إلى الرؤية التي تركز على حاجة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في الشركات إلى المهارات الواجب توافرها لديهم لاستخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات، وفي أداء المهام والواجبات المحددة والمطلوبة منهم في الشركة، وهذا يمكن الشركة من تحقيق ميزة تنافسية في السوق.

5-1-8 توافر تكاملية النظام

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر تكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى متوسطا من التأثير لتكاملية النظام من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وقد تبين أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على بلورة أنشطة الشركة، وتكاملها وبشكل يؤدي إلى تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف هذه الأنشطة والعمليات في الأقسام المختلفة. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الكساسبه (2004) التي أوضحت أن العمليات التي تتم إعادة هندستها ترتبط بقدرات التكامل.

وبناءً على هذه النتيجة، فان الرؤية إلى هذا المكون من مكونات تكنولوجيا المعلومات باعتباره يعد عن مدى تناسق مهام الشركة وعملياتها من خلال القدرة على مداخلة عمليات متعددة في عملية واحدة، وبلورة أنشطتها وتكاملها، وكذلك قدرتها على ربط نقاط الاتصال مع الزبائن بمركز اتصال واحد لتحقيق التناسق والتوحيد عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

5-1-9 توافر تخفيض التكلفة

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر تخفيض التكلفة التشغيلية كميزة تنافسية، وان هناك مستوى مرتفعا من تخفيض التكلفة من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

كما تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على خفض التكاليف الصناعية المباشرة، وتكاليف عمليات الصيانة، وتكاليف الخدمات الإدارية والتشغيلية مُقارنة بالشركات المُنافسة. وتتشابه هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مبارك (2004) التي خلصت إلى وجود علاقة

طردية دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تنفيذ إستراتيجية التحالفات، والتأمين الإلكتروني، والاستراتيجيات التنافسية (قيادة التكلفة والتمايز).

وتتلخص رؤية الباحث في وجوب تركيز الشركة على تخفيض التكلفة التي تنتج بها منتجاتها، وذلك بهدف جعل تكاليف إنتاج وتسويق منتجاتها أقل من الشركات المنافسة لها. وهذا يتحقق من خلال امتلاك تكنولوجيا المعلومات الأفضل، وحصولها على موارد أولية بأسعار ارخص من تلك التي يحصل عليها المنافسون. معززة باستغلال أفضل للطاقات الإنتاجية، وبكفاءة العمل التسويقي، وفعالية نظم الإنتاج، والصيانة، وكذلك كفاءة عمليات النقل، والتخزين.

5-1-10 توافر جودة العمليات والمخرجات

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود جودة عالية في منتجات الشركات المساهمة العامة كميزة تنافسية، وان هناك مستوى مرتفعا من جودة العمليات والمخرجات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تبني سياسة مُوثقة للجودة، وبشكل أسهم في تحقيق ميزة تنافسية للشركة عبر منتجاتها، كما تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تبني سياسة واضحة للجودة، وذلك بخفض نسب المعيب في مُنتجاتها، وجعل مواصفات مُنتجاتها مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية، وبشكل ينعكس على تقديم منتجات ذات جودة تنفرد بها الشركة عن الشركات المنافسة، وتتطابق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة، الخفرة (2005) والتي توصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها، وإلى تحقيق جودة الأداء.

وهذه النتيجة تؤشر وتعزز قناعات الباحث بأن جودة المنتج هي الركيزة الأساسية، والدعامة المثلى لنجاح المنظمة، واستمرارها في عالم الأعمال. إذ إن تقديم منتجات بمواصفات عالية تفوق توقعات الزبائن ومتطلباتهم، هي السبب الرئيس في إرضائهم، ومن ثم الحصول على ولائهم، وهذا بدوره يُسهم في تعزيز الميزة التنافسية للشركة في السوق.

5-1-11 توافر التوقيت

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر واستغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها كميزة تنافسية، وان هناك مستوى عالياً من استغلال التوقيت من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن، وعلى استخدام سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المستجدة. كذلك تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الشركات من سرعة الاتصال مع الموردين، وبشكل أسرع من المُنافسين للحصول على المواد الأولية في الوقت المطلوب. وتتشابه هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الخفرة (2005) والتي توصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات، أدى إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد إنجازها مثل: تسريع إنجاز المعاملات، أو زيادة عددها.

ويرى الباحث، أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعزز من قدرات الشركة على تسليم منتجاتها للزبائن في الوقت المُحدد لهم من قبل الشركة، ويزيد من قدرتها في تبني العمليات، والسياسات، والإجراءات القادرة على مواجهة طلبات الزبائن وتسَليمها لهم في الوقت المحدد، وهذا

يعتبر بعداً من أبعاد التنافس بين الشركات، مما يُسهم في تَعزيز الميزة التنافسية للشركة في السوق.

5-1-12 توافر الابتكار والتجديد

أشارت نتائج الدراسة إلى توافر وتحقيق مستوى عالياً من الابتكار والتجديد في الشركات المساهمة العامة في سياق منتجاتها كميزة تنافسية، وان هناك مستوى عال من الابتكار والتجديد من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا.

وتبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التعاون مع الخبرات الخارجية من اجل تقديم منتجات جديدة وتطوير المُنتجات القائمة اعتماداً على دراسات السوق، والمستند أيضا إلى التنسيق بين أقسام الإنتاج، والتطوير والبحث والتطوير لتطوير منتجات الشركة، كما تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تقديم منتجات جديدة لمحاكاة حاجات السوق المتغيرة. وتتشابه هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بني حمدان (2002) والتي بينت أن التمايز والإبداع يتأثران بشكل متزايد باستخدام رأس المال الفكري للبيانات والمعلومات التي يوفرها نظام الموارد البشرية، وذلك بما يفضيه من أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة.

وتنطلق رؤية الباحث نحو هذه النتيجة من أن التزايد في عدد الشركات أسهم في زيادة التنافس على المستويين المحلي والعالمي، الأمر الذي دفع الشركات إلى زيادة اهتمامها بالابتكار والتجديد والتركيز عليه، على اعتبار انه من الأولويات التي تحقق الميزة التنافسية للشركة على مختلف المستويات.

5-1-13 الفروق في درجة تحسين الميزة التنافسية حسب خصائص الشركات

ومن خلال نتائج الدراسة الخاصة بوجود فروق في استجابات عينة الدراسة، اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تعزى إلى حجم رأس مال الشركة، والى مجوداتها ،وعدد فروعها، كما لوحظ وجود فروق في الاستجابات بشان تحسين الميزة التنافسية التي تعزى إلى عدد العاملين فيها. في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تعزى إلى عدد سنوات الخبرة لمديري الشركات محل البحث، وتتعارض هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الكساسبه (2004) والتي توصلت إلى أن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول قدرات تكنولوجيا المعلومات، تُعزى هذه الاختلافات إلى اختلاف خبرات المبحوثين العملية، ومستوياتهم الإدارية.

5-1-14 الفروق في درجة تحسين الميزة التنافسية تبعا لنوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة.

ومن خلال نتائج الدراسة الخاصة بوجود فروق في استجابات عينة الدراسة أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة تبعا للقطاع الصناعي والخدمي والمالي، وكانت الفروق لصالح القطاع الصناعي.

5-2 التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات سعياً لتبني، وتطبيق تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة، وهذه التوصيات هي:-

أولا: العمل على تبني وتطبيق تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة لأثرها الواضح على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وذلك من خلال إتباع الآليات التالية:

أ- توافر أجهزة الحاسوب ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، والمعدات الملحقة بها في جميع أقسام الشركة، لمعالجة البيانات وإعداد التقارير، وتخزين البيانات والمعلومات، كونها تعتبر جزءا أساسيا في إنجاز عمليات الشركة الخارجية والداخلية ولأهميتها في تحسين الميزة التنافسية.

ب- القيام بتحديث البرمجيات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة والمستخدمة لديها، والقادرة على القيام بالعمليات المطلوبة والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة الشركة المختلفة، وكذلك الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات، وقواعد البيانات.

ج- استخدام نظم تكنولوجية ذات كفاءة عالية لأهميتها في تامين مخرجات تتميز بجودة عالية تسهم في تحسين الميزة التنافسية.

د- زيادة الاهتمام بتحقيق التكاملية والتنسيق في استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، كونها تسهم في بلورة أنشطة الشركات، وفي تحسين الميزة التنافسية.

هـ- العمل على توفير البيانات والمعلومات، والملفات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة والتي لها علاقة بعمليات الشركة والمخزنة على وسائط حاسوبية.

ثانيا: تركيز الشركات المساهمة العامة على إجراء دراسات دورية للتعّرف على نقاط الضعف، ونقاط القوة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأثرهما في تحسين الميزة التنافسية التي تمتلكها الشركات المساهمة العامة، وذلك من خلال إتباع الآليات التالية:

أ- العمل على إنشاء إدارات وأقسام متخصصة بتكنولوجيا المعلومات ترتبط بالإدارة العليا حسب الهيكل التنظيمي، وتضم أفرادا مؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتعنى بتصميم وتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالتعامل مع معطياتها ومن خلال التنسيق والتكامل مع الإدارات الأخرى.

ب- الاهتمام بالتدريب، والعمل على إعداد برامج للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات الذي يتضمن مختلف الأنشطة مثل: معالجة البيانات، وتخزينها، والبرمجيات، وإعداد التقارير الخاصة بتصميم الأعمال الالكترونية، ويجب أن يشمل هذا التدريب الإدارة والعاملين في الشركات المساهمة العامة.

ج- تبني نظام لتكنولوجيا المعلومات، يعمل على جمع المعلومات حول مختلف متغيرات البيئة التنافسية، ونشرها وتبادلها والإفادة منها في جميع أنشطة الشركة، وذلك من خلال تأسيس قاعدة بيانات عن مختلف المتغيرات البيئية، وخاصة الزبائن والمزودين والمنافسين، مما يُمكن الشركات المساهمة العامة من استخدام تكنولوجيا المعلومات، والإفادة من مزاياها.

د- التركيز على مكونات تكنولوجيا المعلومات التي تناولتها الدراسة الحالية، من خلال تصميم، وتنفيذ الإستراتيجية الخاصة بكل مكون منها وبما يتناسب مع الإستراتيجية العامة في الشركة.

هـ- الحفاظ على الكوادر الإدارية، والفنية المدربة والقادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

و- تطوير تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها الشركة، حيث إن ذلك يسهم في نجاح هذه الشركات في تحسين ميزتها التنافسية.

ز- التخطيط والمتابعة من كافة أقسام الشركة لموضوع الميزة التنافسية.

ثالثا: استمرار الشركات المساهمة العامة بتوفير فرق الدعم الفني والتقني من مصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات الأكفاء، والعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها كونهم من مكونات البنية التحتية لهذه التكنولوجيا، وذلك من خلال إتباع الآليات التالية:

أ- معالجة ندرة الموارد البشرية التي تحد من قدرة الشركات على تحقيق الميزة التنافسية الناتجة عن التميز، أو السيطرة على التكاليف.

ب- عمل برامج تدريبية جماعية للدخول وتجاوز صعوبات التدريب الفردي لفرق الدعم الفني والتقني.

ج- المساعدة في تصميم المنتجات من خلال إتباع إستراتيجية عمل تهدف إلى تحسين الجودة والحصول على شهادة الجودة.

د- مواجهة مخاطر المنافسة المحلية والدولية من خلال إتباع إستراتيجية توظيف تقوم على الاحتفاظ بفرق الدعم الفني والتقني.

هـ- تجاوز الصعوبات الناتجة عن ارتفاع تكاليف الدراسات والاستشارات الخاصة بتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها.

و- زيادة حجم الإنتاج والوصول إلى الاستغلال الأمثل للطاقة الإنتاجية لفرق الدعم الفني والتقني.

ز- الحرص على توظيف تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة بأفضل صورة، مع الاعتماد على مبرمجين داخليين يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة، وقادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة.

رابعا: استمرار الشركات المساهمة العامة بتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة كونها تعمل على تخفيض التكاليف الصناعية المباشرة وغير المباشرة، وتكاليف عمليات الصيانة، وتكاليف الخدمات الإدارية والتشغيلية، ويمكن عمل ذلك التبني من خلال إتباع الآليات التالية:

أ- اختيار، واستهداف مكونات تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على تخفيض التكاليف، وتسهم في تحسين الميزة التنافسية.

ب- الإفادة من مزايا الشراء بكميات كبيرة للبرمجيات، والنظم الكفوءة التي تحتاجها الشركة، مما يقلل من التكاليف الكلية (الحجم الاقتصادي).

ج- اختيار المواد الخام ذات الجودة العالية والتي تلبي المواصفات المطلوبة.

د- خفض تكاليف الأيدي العاملة، وزيادة إنتاجيتها.

هـ- دراسة تسعير بنود المواد المشتراة بشكل دقيق، من خلال تحليل كل بند، مما يمكن الشركة من وضع أسعار عادلة ومربحة، وبالتالي تجنب التكاليف الزائدة التي تفقد الشركة ميزتها التنافسية.

و- استخدام أساليب كمية وأساليب شبكات الأعمال من خلال الحاسب الآلي والمخزنة على وسائط حاسوبية للمساعدة في اتخاذ القرار في جميع مراحل العمل.

ز- التعاون مع الخبرات الخارجية والتنسيق بين أقسام الإنتاج، والتطوير والبحث والتطوير لتطوير منتجات الشركة بأقل كلفة ممكنة.

خامسا: استمرار الشركات المساهمة العامة بتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة كونها تساعد على تبني سياسة مُوثقة وواضحة للجودة، وتعمل على تخفيض نسب المعيب في مُنتجاتها وتجعل مواصفات مُنتجاتها مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية، وذلك من خلال إتباع الآليات التالية:

أ- القدرة على الفهم الدقيق لحاجات، ورغبات الزبائن من خلال أبحاث السوق المستمرة، وحيازة نظام معلوماتي قادر على تحديد متطلبات الجودة.

ب- الإنفاق على البحث والتطوير لرفع مستوى جودة المنتجات.

ج- العمل على إيجاد إدراك مميز لجودة المنتج في أذهان زبائن الشركة.

د- توفير المنتجات بالطرق الحديثة وبالكيفية التي يرغب فيها الزبائن.

هـ- الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات، وتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المستجدة، وكما يرغب فيها الزبائن.

و- توافر المنتجات لمختلف أنواع الزبائن.

ز- تحقيق التميز من خلال الحملات الترويحية المكثفة لمنتجات المؤسسة القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

سادسا: استمرار الشركات المساهمة العامة بتوفير شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، والقادرة على تسهيل عملية تبادل وتدفق المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة ضمن الشركة وبين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة، فضلا عن أن هذه الشبكات توفر خدمة جيدة تتناسب واحتياجات الزبائن.

سابعا: ضرورة قيام الشركات المساهمة العامة بايلاء استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة الأهمية التي تستحقها، كونها تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة، وإلى تمكين الشركة من دمج عدة عمليات في عملية واحدة، وتساعد على بلورة أنشطة متكاملة.

ثامنا: أوصت الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية يمكن أن تسهم في إثراء هذا الموضوع من جوانب مختلفة مثل:

أ- إجراء دراسات وأبحاث تركز على أثر كل مكون من مكونات تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية، بحيث يتناول الباحثون المكونات التي تناولتها هذه الدراسة كل على حدة وعلى شركات غير الشركات التي شملتها الدراسة الحالية.

ب- إجراء دراسات وأبحاث تركز على مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد الإلكترونية.

ج- إجراء أبحاث ودراسات حول تقييم المديرين والعاملين لأهمية تحسين الميزة التنافسية في شركاتهم ومدى رضاهم عن الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

د- إجراء دراسات وأبحاث تبين أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة مبيعات الشركات وتحسين حصتها السوقية.

هـ- إجراء دراسات وأبحاث لمعرفة العوامل المؤثرة في زيادة الحصة السوقية والقدرة التنافسية والأرباح التي تحققها الشركات ذات الاستخدام المتقدم لتكنولوجيا المعلومات لمعرفة مدى إسهام تلك التكنولوجيا في تحسين الأداء.

و- توصي الدراسة بإجراء دراسات وأبحاث حول نفس الموضوع الذي تطرقت إليه الدراسة الحالية وبنفس المتغيرات البحثية وذلك بهدف التأكد من مدى مطابقتها للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

2. المراجع باللغة الأجنبية

1. المراجع باللغة العربية

- أبو بكر. مصطفى محمود (2006). **الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، مصر.

- أبو جارور. سحر فالح (2009). **أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الالكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية.** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

- إدريس. عبدالرحمن ثابت (2005). **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة.** الإسكندرية: الدار الجامعية، مصر.

- بني حمدان. خالد محمد (2002). "**تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية**"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

- التركي. زينب (2008). **دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون: بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب – أوماش – بسكرة**، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر.

- جواد. شوقي ناجي (2010). **المرجع المتكامل في إدارة الإستراتيجية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- التقرير الربعي لدائرة الإحصاءات العامة، لعام 2011.

- التقرير السنوي لبورصة عمان، لعام 2010.

- جواد. شوقي ناجي (2010). **إدارة الأعمال – منظور كلي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- جواد، شوقي ناجي والعاني، مزهر شعبان والحجازي، هيثم علي (2012) **ذكاء الأعمال**، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.

- الحمادي. علي مجيد (2002). **تكنولوجيا المعلومات وهموم التنمية في الاقتصاديات العربية**، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.

- خفرة. نايف محمد (2005). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

- خليل. نبيل مرسي (2003). **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر.

- الخناق. سناء عبد الكريم (2008). **نظام هندسة المعرفة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تمثيل المعرفة**، دار القطوف، عمان، الأردن.

- درويش. مروان جمعة (2007). **تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية**، دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين، المؤتمر العلمي الدولي الثالث، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة سكيكدا، الجزائر.

- دهراوي. كمال الدين ومحمد. سمير كامل (2000). **نظم المعلومات المحاسبية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية: مصر.

– رسلان. يسرى عبد الحميد (2007). **المعايير الأكاديمية للجودة بكليات الآداب ،النظرية والواقع تجربة آداب المنيا نموذجا**، المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي، جامعة المينا، جمهورية مصر العربية.

– زحلان. أنطوان (1999). **العرب وتحديات العلم والتقانة**، الطبعة الأولى، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.

– زحلان. أنطوان (2000). **العرب والعولمة**، الطبعة الأولى، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.

– سالمي. جمال (2005). **سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثامن، ص ص 105–118.

– السالمي. عبد الرزاق (2001). **تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام، عمان، الأردن.

– السلمي. علي (2001). **إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية**، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة.

– السلمي. والدباغ (2001). **تقنيات المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

– سليمان. احمد هاشم (2004). **التحليل الاستراتيجي وانعكاساته على خيارات الأعمال والميزة التنافسية دراسة حال في الشركة العامة للصناعات الكهربائية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

– السياني. محمد عبد الله (2002). **الأهمية الاقتصادية المتزايدة**، الإدارة المعرفة في المنشات الحديثة، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية، الأردن.

- الشيشاني. عامر شرف الدين طيب (2004). **أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية: دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم (MobileCom)**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت: المفرق، الأردن.

- الصباح. عبد الرحمن والصباغ. عماد (1996). **مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.

- الصباغ. عماد عبدالوهاب (2002). **علم المعلومات**، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

- صديقي. مسعود وعجيلة. محمد (2007). **أهمية الإبداع في تحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني، جامعة الإسراء، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.

- الطائي. محمد عبد (2001). **نظم المعلومات الإدارية**، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.

- الطائي. محمد عبد (2005). "**المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية** "، دار وائل، الطبعه الاولى، الأردن.

- الطعامنة. محمد محمود والعلوش. طارق شريف (2004). **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

- العاني. مزهر شعبان وجواد. شوقي ناجي (2008). **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار إثراء للنشر، عمان، الأردن.

- عبيد. محمود أحمد سليمان (2007). " **مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي**" دراسة للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية : عمان، الأردن.

- العزاوي. سحر احمد كرجي (2005). **اثر التدريب في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري المستشفيات الحكومية في بغداد**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.

- علي. عصام الدين (2005). **تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية**، المؤتمر المعماري الدولي السادس، الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران، قسم العمارة، كليه الهندسة، جامعه أسيوط، جمهورية مصر العربية.

- عقيلي، عمر وصفي (2009)، **مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة**. دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

- العمري. غسان عيسى (2004). **الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- غالبي. طاهر والعبادي. واثق (2002). " **تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال**" ، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

- قندلجي. عامر إبراهيم والسامرائي. إيمان فاضل (2002). **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

- الكساسبه. محمد مفضي عثمان (2004). **دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

- اللامي. غسان قاسم (2008). **تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات**، الطبعة الأولى، دار الثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- مبارك. حمدالله (2004). " **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية** "، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

- محاسنه. "محمد سلطان " ماجد علي (2007). **تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

- محسن. عبد الكريم والنجار. صباح مجيد (2004). **إدارة الإنتاج والعمليات**، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

- مرسي. نبيل محمد (2005). **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر

- مشهداني. شيماء عبد اللطيف (2002). "**تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات وعملية التدريب وأثرهما في المقدرات الجوهرية: دراسة ميدانية في الشركة العامة للنقل البري**" ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

- معاضيدي. عادل طالب (2001). **تقانات المعلومات وتطبيقاتها**، هيئة المعاهد التقنية، بغداد، العراق.

- مصطفى. أحمد سيد (1996). **إعادة البناء كمدخل تنافسي، اختيار الإدارة**، نشرة فصلية عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد (16)، أيلول.

- نجار. فايز جمعة (2004). "**نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشاة في الشركات الصناعية الأردنية**". أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- هاشمي. شيماء محمد صالح (2003). **دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية**، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل. العراق.

- همشري. عمر أحمد، (2001). **الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- ياسين. غالب والرفاعي. عوض (2002). "**الأعمال الإلكترونية في البيئة العربية الواقع والتحديات**"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

2. المراجع باللغة الأجنبية

- Al Mahamid. S., and Beeson. I., (2004). "**Survey of Strategic Alignment Indicators in Manufacturing Companies in the south–west of England**", University of the west of England, working paper.

- Alter. (2002) **Information System: The Foundation of E-Business,** 4th Edition, Printice Hall, New Jersy.

- Aquilano. J. and Chase. B. and Daves M, (1996). **“Fundamentals of Operations** 7th ed, Mc GRAW-Irwin, INC.

- Anderson. D. and Weiss. J., (2004). "**Aligning Technology and Business Strategy : Issue & Frameworks**", A Field study of 15 companies, Proceeding of the 37th Hawaii International Conference on System Science.

- Atem. Tongwa Ivo,and, Yella. Gilbert Ncheh, (2007). **Continues Quality Improvement**: Implementation AND sensibility.

- Bhatt. G, Emdad. A, Roberts. N and Grover. V (2010). "Building and leveraging information in dynamic environments: The role of IT infrastructure flexibility as enabler of organizational responsiveness and competitive advantage", **Information & Management** 47 (2010) 341–349.

- Betlis, R.A. & Hitt, M.A. (2000). The New Competitive Land Scape. **Strategic Management Journal,** 16, 7-19.

- Buford. Sandra Casey (2006). Linking Human Resources to Organizational Performance and Employee Relations in Human Services Organizations: Ten HR Essentials for Managers. **International Journal of Public Administration**. Vol. 29, No.517, pp: 517-523. Available at EBSCO.

- Burnes. Bernard (2000).” **Managing Change: A Strategic Approach to Organizational Dynamics”**, England :Prentic Hall 3ed Ed.

- Chase. Richard, B. and Aquilano. Nicholas, J. and Jacobs, F. Robert. (2001). "**Operations Management for Competitive Advantage**". Mc Graw- Hill Companies, U.S.A, 2001.
- Covin, J. G. and Slevin, D. P and Heeley. M. B. (2000). Pioneers and Followers: Competitive Tactics, Environment, and Firm Growth. **Journal of Business Venturing,** 15(2): 175–210.
- Daft. Richard L. (2008). **New Era of Management**. 2nd ed. Australia: Thomson South- Western.
- Dilworth. James, B. (1996). **Production and Operations Management**:".4nd ed, Mc GRAW- Hill: New York.
- Dmitrovic. Tanja & Zupan. Nada (2001). The Consistency of Human Resource Management and Competitiveness Policy in Slovenian Companies **, South East Europe Review**. No. 3 pp: 19-38.
- Elliott. G, (2004). "**Global Business Information Technology- An Integrated Systems "Approach**", ADDISON- WESIEY.
- Evans. and Collier, (2007). Operation Management an Integrated Goods and services, Approach, Thomson, South, western, **U.S.A international, student edition**, www.swlearing.com.
- Haag S. Cummings, Meeve, and McCubbery, DIJ (2002). Management Information System for the Information age. **Boston. McGraw-Hill.**
- Hajela. Sourabh, (2004). "**IT Value Mapping: A Quantitative Approach to Maximize Returns on IT Investments**", Available: www.startsmart.com
- Harayanan. V. K. (2001)."Managing Technology and Innovation for Competitive Advantage"**, NewJersey: Prentic Hall.**
- Hayes. (1999). **Information,** Since, Digital Edition, Digital Library, Congress.

- Heizer. Jay and Render. Barry (2001). **"Principles of Operations Management"**.4 rd ed, Prentice Hall: New Jersey, U.S.A.

- Hu. Quing & Huang. C. Derrick (2005). "**Aligning IT with Firm Business Strategies using the Balance Scorecard System**", proceeding of the 38 Hawaii International Conference on System Science.

- Jay .Wearawardena and Janet R. Mccoll-kennedy. 2002 .New Service Development and Competitive Advantage: A Conceptual Model. **Australian Marketing Journal** vol. 10 No 1.

- Jouirou. N., and Kalika. M., (2004). "**Strategic Alignment A Performance Tool (An Empirical Study of SMEs**", Proceeding of the 10th Americas Conference on Information Systems, New York, New York.

- Karahasanovic. Ermin, and Lonn. Henrik, (2007). Selecting the best strategy to Improve Quality, Keeping in View the Cost and Other Aspects Valj den basta Strategic for at for battra Kvaliten med Hansyn till kostnader och andra as pekter, **Department of Terotechnology, School of Technology and Design.**

- Kefi. H., and Kalika. M., (2005). "**Survey of Strategic Alignment Impact on Organizational Performance in International European Companies"**, Proceeding of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

- Kim. Soo wook (2003).”**An Investigation of information technology investments on buyer- Supplier relationship and supply chain dynamics(on-line)”,**Available:file:http://wwwlib.umi.com/ dissertations. Cited on 15/8/2010.

- Khazanchi, D. (2005). Information Technology (IT) Appropriateness: The contingency Theory of (FIT) and the Implementation in Small and Medium Enterprise. **Journal of computer Information Systems.** spring 2005. pp 88-95

- Kotler. P. and Keller. K.L, (2009). **Marketing Management.** New Jersey .Pearson : Prentice Hall.

- Krajewski. Lee, J. & Ritzman. Larry, P. (2005). **Operation Management: Strategy and Analysis,** 5th edition, Wesley Publishing Com USA.

- Laudon. K.C., Laudon. J.P. (2006). **"Management Information Systems- Managing The Digital Firm", 8th,** Pearson International Firm.

- Liu. Tsai-Lung. (2003). "**Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage**" available at .www. hicbusiness.org,.

- Lynch. R. (2000). **Corporate Strategy,** New Jersey: Prentice Hall, USA.

- Macmillan. H. & Mahan. T. (2001). Strategic Management, Oxford University Published, USA.

- Malhotra N., (2003). **Marketing Research**, 4th ed., Prentice Hall

- Mata. F.J. and Fuerst. W.L. and Barney. J.B., (1995)." **Information Technology and Sustained competitive Advantage**", A Resource-Based Analysis, MIS Quarterly, 19 (4).

- Nickels. D., (2004). "**IT – Business Alignment : what we know that we still don't know**", Proceeding of the 7th Annual conference of the Southern Association for Information Systems.

- O'Brien. J. A., (2004). **Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**. 5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

- Pan. Jen , Nickson, Dennis & Baum, Tom (2006). **Relationship Between Strategic HRM and Competitive Advantage in the Hotel Industry- A Case Study of the Budget Hotel Sector**. Available at www.cb.s./dk/content/download, Cited on 29/9/2010.

- Peshkam. M., and Oberg. Christopher N., (2004). "**Measuring Impact of IT Alignment and Contribution on Enterprise Success**", The prism Impact Group", retrieved August 16, 2009 from: http:// www.prismacorp.com. Cited on 2/7/2010.

- Pitts. R & David, L,(1996). **Strategic Management Building and Sustaining Competitive Advantage**. West Publishing Co. USA.

- Porter. Michael E. (1996). “What is Strategy?” **Harvard Business Review**, 74 November- December. pp 61-78.

- Quelch, J.A. and Klein, L.R. (1996). The Internet and International Marketing. **Sloan Management Review**. 37 (3), 60-75.

- Rogers, D. S. and Grassi, M. M. (1988). Retailing: New perspectives. Ed. **The Dryden Press, New York**.

- Rossi. Gustavo, (2003). **Human Computer Information up Grade**, Vol (4), No (1).

- Russell, Roberta S and Taylor III, Bernard W.(1998). **Operations Management: Focusing on Quality and Competitiveness**"2nd ed,: Prentice Hall,U.S.A.

- Sekaran, U. (2000). **Research Methods For Business**, A Skill-Building Approach. John Wiley and Sons Inc, New York.

- Slack. Nigel, Chambers. Stuart, Harland. Christine, Harrston. Alan, and Johnston. Robert. (2004). "**Operations Management**".4nd ed, Prentice Hall: New York.

- Stair. R. M. and Reynolds. G. W. (2003). **Principles of Information Systems**. 6th Edition, Boston: Thomson Course Technology.

- Stevenson. William, J. (2007). "Production: Operations Management". 8th ed, Von Hoffmann Press.

- Thompson. R. and Cats-Baril. W. (2003). **Information Technology and Management**. 2nd edition, Boston: McGraw Hill.

- Turban. E. and McLean. E. and Wetherbe, J. (2002). **Information Technology for Management**, New York: Johne Willey and Sons, Inc., New York.

- Tracey. M, Vonderembse, M and Lim. J (1999). Manufacturing Technology and Strategy Formulation: Keys to Enhancing Competitiveness and Improving Performance. **Journal of Operation Management**, 17, p .411-428.

- Verreault. D., (2003). "**Strategic Alignment of Information Technologies: A Resource Based Perspective**", A Resource – Based perspective M.SC. Thesis, HEC Montreal.

- Vokic. Nina Poloski & Vidovic. Maja (2007). **HRM as a Significant Factor for Achieving Competitiveness Through People: The case of Croatia**. Working Paper, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb.

- Williams. and Sawyer. Stacey C. (2003**). Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications** : Complete Version by Brian K. Paperback, Subsequent Edition.

- Xiaofeng. M, Lu. L, Jing. L and Degang. C (2008). "How Chinese Companies Enhance Competitive Advantage Through Enterprise Information System Implementation"**. TSINGHUA SCIENCE AND TECHNOLOGY**, Volume 13, Number 3, pp355-361.

قائمه الملاحق

ملحق (1) أسماء الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان

الملحق رقم (2) استبانة الدراسة

الملحق (3) أسماء الأساتذة محكمي استبانة الدراسة

الملحق (4) الأسئلة المفتوحة التي وجهت إلى المديرين

ملحق (1)

أسماء الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان

البنك الإسلامي الأردني	الشرق الأوسط للكابلات المتخصصة/مسك_الأردن	زهرة الأردن للاستثمارات العقارية والفنادق
البنك الأردني الكويتي	الصناعات الهندسية العربية	الشرق الأوسط للاستثمارات المتعددة
البنك التجاري الأردني	الزي لصناعة الألبسة الجاهزة	الكفاءة للاستثمارات العقارية
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	الباطون الجاهز والتوريدات الإنشائية	اتحاد المستثمرون العرب للتطوير العقاري
بنك الاستثمار العربي الأردني	حديد الأردن	الأردن الدولية للاستثمار
بنك الأردن دبي الإسلامي	العربية للصناعات الكهربائية	الديرة للاستثمار والتطوير العقاري
بنك الإتحاد	الشرق الأوسط للصناعات الدوائية والكيماوية والمستلزمات الطبية	القصور للمشاريع العقارية
بنك المؤسسة العربية المصرفية/الأردن	مصانع الاتحاد لإنتاج التبغ والسجائر	آفاق للاستثمار والتطوير العقاري القابضة
البنك الاستثماري	رم علاء الدين للصناعات الهندسية	التحديث للاستثمارات العقارية
بنك المال الأردني	الدولية للصناعات الخزفية	المهنية للاستثمارات العقارية والإسكان
بنك سوسيته جنرال – الأردن	اللؤلؤة لصناعة الورق الصحي	البلاد للخدمات الطبية
بنك القاهرة عمان	الوطنية للدواجن	الفنادق والسياحة الأردنية
بنك الأردن	المتكاملة للمشاريع المتعددة	الكهرباء الأردنية
البنك الأهلي الأردني	الوطنية لصناعات الألمنيوم	العربية الدولية للفنادق
البنك العربي الدولي الإسلامي	المصانع العربية الدولية للأغذية والاستثمار	كهرباء محافظة اربد
البنك العربي	دار الغذاء	الخطوط البحرية الوطنية الأردنية

داركم للاستثمار	مجمع الشرق الأوسط للصناعات الهندسية والالكترونية والثقيلة	المؤسسة الصحفية الأردنية /الرأي
المحفظة الوطنية للأوراق المالية	العربية لصناعة المواسير المعدنية	الحمه المعدنية الأردنية
الاستثمارية القابضة للمغتربين الأردنيين	الإقبال للطباعة والتغليف	التجمعات للمشاريع السياحية
الإنماء للاستثمارات والتسهيلات المالية	أمانة للاستثمارات الزراعية والصناعية	الأسواق الحرة الأردنية
الثقة للاستثمارات الأردنية	الاتحاد للصناعات المتطورة	المركز الأردني للتجارة الدولية
الاتحاد للاستثمارات المالية	مصانع الزيوت النباتية الأردنية	الأردنية للصحافة والنشر /الدستور
العربية للاستثمارات المالية	الدولية لصناعات السيليكا	السلام الدولية للنقل والتجارة
الأردنية لضمان القروض	شركة الترافرتين	البحر المتوسط للاستثمارات السياحية
المستثمرون العرب المتحدون	الأردنية لإنتاج الأدوية	الزرقاء للتعليم والاستثمار
الشرق العربي للاستثمارات المالية والاقتصادية	الوطنية الأولى لصناعة وتكرير الزيوت النباتية	العربية الدولية للتعليم والاستثمار
الصقر للاستثمار والخدمات المالية	القدس للصناعات الخرسانية	الثقة للنقل الدولي
الأمين للاستثمار	العربية لصناعة المبيدات والأدوية البيطرية	البحرينية الأردنية للتقنية و الاتصالات
المتحدة للاستثمارات المالية	الحياة للصناعات الدوائية	عمران الشرق للتطوير العقاري
الأردنية المركزية	العامة لصناعة وتسويق الخرسانة الخفيفة	عنوان للاستثمار
الأردنية لإعادة تمويل الرهن العقاري	اتحاد النساجون العرب	الشراع للتطوير العقاري والاستثمارات
العالمية للوساطة والأسواق المالية	الألبسة الأردنية	أمواج العقارية

بيت الاستثمار للخدمات المالية	أساس للصناعات الخرسانية	مساكن الأردن لتطوير الأراضي والمشاريع الصناعية
أموال انفست	مصانع الكابلات المتحدة	عمون الدولية للاستثمارات المتعددة
الأمل للاستثمارات المالية	الوطنية لإنتاج النفط والطاقة الكهربائية من الصخر الزيتي	الانتقائية للاستثمار والتطوير العقاري
أوتاد للاستثمارات المتعددة	الشرق الأوسط للتأمين	الدولية للاستثمارات الطبية
شيركو للأوراق المالية	النسر العربي للتأمين	المتكاملة لتطوير الأراضي والاستثمار
السنابل الدولية للاستثمارات الإسلامية (القابضة)	التأمين الأردنية	البترول الوطنية
البلاد للأوراق المالية والاستثمار	التأمين العامة العربية	مجمع الضليل الصناعي العقاري
الأولى للتمويل	دلتا للتأمين	مصفاة البترول الأردنية /جوبترول
الأردنية للإدارة والاستشارات	القدس للتأمين	التسهيلات التجارية الأردنية
المستقبل العربية للاستثمار	المتحدة للتأمين	الأهلية للمشاريع
حدائق بابل المعلقة للاستثمارات	الأردنية الفرنسية للتأمين	الموحدة للنقل والخدمات اللوجستية
البطاقات العالمية	الأراضي المقدسة للتأمين	زارة للاستثمار القابضة
الكفاءة للاستثمارات المالية والاقتصادية	اليرموك للتأمين	الطباعون والمطورون العرب
تهامة للاستثمارات المالية	جراسا للتأمين	الشرق للمشاريع الاستثمارية
الأردن الأولى للاستثمار	المنارة للتأمين	النقليات السياحة الأردنية /جت
أبعاد الأردن والإمارات للاستثمار التجاري	الشرق العربي للتأمين	المتخصصة للتجارة والاستثمارات
دارات الأردنية القابضة	الأردنية الإماراتية للتأمين	الاردنية للاستثمار والنقل السياحي / الفا
سبائك للاستثمار	العرب للتأمين على الحياة والحوادث	الأردنية للاستثمارات المتخصصة

المجموع المتحدة القابضة	فيلادلفيا للتأمين	مدارس الاتحاد
الإسراء للاستثمار والتمويل الإسلامي	الاتحاد العربي الدولي للتأمين	الدولية للفنادق والأسواق التجارية
الأردنية لتجهيز وتسويق الدواجن ومنتجاتها	التأمين الوطنية	عمان للتنمية والاستثمار
العربية للمشاريع الاستثمارية	الأردن الدولية للتأمين	توليد الكهرباء المركزية
الألبان الأردنية	المجموعة العربية الأوروبية للتأمين	شركة توزيع الكهرباء
العامة للتعدين	العربية الألمانية للتأمين	الاتصالات الأردنية
العربية لصناعة الألمنيوم/ارال	التأمين الإسلامية	المجموعة الاستشارية الاستثمارية
الصناعية التجارية الزراعية / الإنتاج	المجموعة العربية الأردنية للتأمين	المقايضة للنقل والاستثمار
المتصدرة للأعمال والمشاريع	البركة للتكافل	الأردن لتطوير المشاريع السياحية
الوطنية لصناعة الصلب	المتوسط والخليج للتأمين–الأردن	عالية –الخطوط الجوية الملكية الأردنية
دار الدواء للتنمية والاستثمار	الأولى للتأمين	أكاديمية الطيران الملكية الأردنية
مصانع الآجواخ الأردنية	الصناعات البتروكيماوية الوسيطة	العامة الأردنية للصوامع والتموين
مصانع الخزف الأردنية	فيلادلفيا لصناعة الأدوية	بندار للتجارة والاستثمار
مصانع الورق والكرتون الأردنية	المتحدة لصناعة الحديد والصلب	الإسراء للتعليم والاستثمار
مناجم الفوسفات الأردنية	رخام الأردن	البتراء للتعليم
الاردنية لصناعة الأنابيب	بيت المال للادخار والاستثمار للإسكان	فيلادلفيا الدولية للاستثمارات التعليمية

الدباغة الأردنية	الشامخة للاستثمارات العقارية والمالية	درويش الخليلي و اولاده
المركز العربي للصناعات الدوائية	الأردن دبي للأملاك	مجموعة أوفتك القابضة
الجنوب لصناعة الفلاتر	الموارد للتنمية والاستثمار	الجنوب للإلكترونيات
الصناعات الكيماوية الأردنية	الاتحاد لتطوير الأراضي	الفارس الوطنية للاستثمار والتصدير
العالمية للصناعات الكيماوية	التجمعات لخدمات التغذية والإسكان	وادي الشتا للاستثمارات السياحية
الاستثمارات العامة	التجمعات الاستثمارية المتخصصة	نوبار للتجارة والاستثمار
عقاري للصناعات والاستثمارات العقارية	تطوير العقارات	مسافات للنقل المتخصص
الصناعات والكبريت الأردنية / جيمكو	العرب للتنمية العقارية	الجميل للاستثمارات العامة
الأردنية للصناعات الخشبية / جوايكو	المحفظة العقارية الاستثمارية	المتكاملة للنقل المتعدد
الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية	المستثمرون والشرق العربي للاستثمارات الصناعية والعقارية	الركائز للاستثمار
السلفوكيماويات الأردنية	الشرق العربي للاستثمارات العقارية	مجموعة رم للنقل والاستثمار السياحي
مصانع الاسمنت الأردنية	الانماء العربية للتجارة والاستثمارات العالمية	المتكاملة للتأجير التمويلي
البوتاس العربية	العقارية الأردنية للتنمية	النموذجية للمطاعم
القرية للصناعات الغذائية والزيوت النباتية	عمد للاستثمار والتنمية العقارية	مستشفى ابن الهيثم
الأردنية لصناعات الصوف الصخري	الإحداثيات العقارية	سُرى للتنمية والاستثمار

الإقبال للاستثمار	إعمار للتطوير والاستثمار العقاري	آفاق للطاقة
العالمية الحديثة للزيوت النباتية	الأردنية للتعمير المساهمة العامة القابضة	المجموعة المتحدة للنقل البري
الوطنية لصناعة الكلورين	ميثاق للاستثمارات العقارية	انجاز للتنمية والمشاريع المتعددة
الموارد الصناعية الأردنية	المعاصرون للمشاريع الإسكانية	الفاتحون العرب للصناعة والتجارة

المصدر: التقرير السنوي لهيئة الأوراق المالية لعام 2010.

الملحق رقم (2)

استبانة الدراسة

جامعة عمان العربية

كلية الأعمال / قسم الإدارة

بسم الله الرحمن الرحيم

عطوفة المدير العام الأكرم

تحية احترام وتقدير،،،

أنا الباحث أديب محمد حسن هزايمه أقوم بإعداد أطروحة دكتوراه حول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. من خلال نتائج هذه الدراسة يمكن قياس كفاءة تكنولوجيا المعلومات لشركتكم وأن تتحدد الجوانب الفاعلة في تكنولوجيا المعلومات وتلك التي تحتاج لتحسين. إن جميع البيانات ستعامل بسريه تامة ولأغراض هذه الدراسة والبحث العلمي فقط ولن يتم إبراز اسم شركتكم في النتائج. وإذا كنتم ترغبون بالحصول على نتائج تفصيلية لشركتكم والنتائج العامة فانه يسعدني أن أزودكم بها.

وشكراً لتعاونكم

الباحث

أديب محمد حسن الهزايمه

0777411266

thaerameer@yahoo.com

المشرف على الرسالة

الأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد نال مرتبه الأستاذية في العام 1993، حاضر ولا يزال يحاضر في موضوعات إدارة الأعمال وفي مجال إدارة الإستراتيجية على مستوى الدراسات العليا والأولية والإشراف العلمي لمستوى الماجستير والدكتوراه في إدارة الأعمال.

القسم الأول: الفقرات التالية تمثل خصائص ديموغرافية خاصة بشركتكم، الرجاء وضع إشارة (ے) أمام كل عبارة وفي الفراغ المناسب بحيث يعكس الخصائص الديمغرافية في شركتكم.

1- حجم رأس مال الشركة

☐ أقل من 500 ألف دينار ☐ 500 ألف دينار – اقل من مليون دينار

☐ مليون دينار –اقل من 5 ملايين دينار ☐ 5 ملايين دينار – اقل من 10 مليون دينار

☐ 10 مليون دينار فأكثر

2- موجودات الشركة

☐ أقل من مليون دينار ☐ مليون دينار – اقل من 5 مليون دينار

☐ 5 مليون دينار –اقل من 10 ملايين دينار ☐ 10 ملايين دينار – اقل من 15 مليون دينار

☐ 15 مليون دينار فأكثر

3- عدد فروع الشركة

☐ ليس لها فروع ☐ 1–3 فروع ☐ 4–6 فروع

☐ 6–10 فروع ☐ أكثر من 10 فروع

4- عدد الموظفين

☐ اقل من 100 موظف ☐ 100 موظف–اقل من 200 موظف

☐ 200 موظف–اقل من 500 موظف ☐ 500 موظف– اقل من 1000 موظف

☐ أكثر من 1000 موظف

5- عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي

☐ أقل من سنة ☐ 1– اقل من 5 سنوات

☐ 5– اقل من 10 سنوات ☐ 10 – اقل من 15 سنوات

☐ 15 سنة فما فوق

6- نوع القطاع

☐ صناعي ☐ خدمي ☐ مالي

القسم الثاني: الفقرات التالية تمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات لشركتكم، الرجاء وضع إشارة (ے) أمام كل عبارة وفي الفراغ المناسب بحيث يعكس واقع التكنولوجيا في شركتكم.

ت	المتغير: العناصر المادية الفقرات	بدرجه كافيه جدا	بدرجه كافيه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
1	تتوافر أجهزة حاسوب متطورة في جميع أقسام الشركة					
2	تعتبر أجهزه الحاسوب جزءا أساسيا في انجاز عمليات الشركة الداخلية					
3	تعتبر أجهزه الحاسوب جزءا أساسيا في انجاز عمليات الشركة الخارجية					
4	يتوفر لدى الشركة الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات					
5	تتوافر في الشركة أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بها تستخدم من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة					
6	لدى الشركة الأجهزة والأدوات اللازمة لمعالجة البيانات					
7	لدى الشركة الأجهزة اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة					

ت	المتغير: البرمجيات الفقرات	بدرجه كافيه جدا	بدرجه كافيه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
8	تتوفر في الشركة برامج معدة لإنجاز العمليات والمهام المختلفة					
9	تقوم الشركة بتحديث البرمجيات المستخدمة كلما اقتضت الحاجة					
10	تساعد البرمجيات المستخدمة على توفير الأشكال والجداول والعروض البيانية					

11	تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الأجهزة					
12	تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات					
13	تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات					
14	تتوافر في الشركة البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة التي تتناسب مع أنشطة الشركة المختلفة					

ت	**المتغير: قواعد البيانات المشتركة** الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
15	تخـــزن الشـــركة الملفـــات ذات العلاقـــة بالبيانـــات والمعلومات على قاعدة بيانات					
16	تحتفظ الشركة بوصف كامل لكل عملياتها وأنشطتها على قاعدة بيانات					
17	تحتفظ الشركة بملف عن المعلومات التي نفذتها في السنوات الماضية					
18	توفر الشركة قواعد بيانات مشتركة تخدم عملياتها المختلفة					
19	تحتفظ الشركة بقواعد بيانات تفصيلية للعملاء					
20	تتيح قواعد البيانات المشتركة للشركة إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابة					

ت	**المتغير: فرق الدعم الفني والتقني** الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا

21	توظف الشركة مختصين أكفاء في مجال تكنولوجيا المعلومات					
22	يعتبر العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أكثر مكونات البنية التحتية أهمية لهذه التكنولوجيا					
23	توظف الشركة عاملين متخصصين في عمليات جمع البيانات وتحليلها					
24	تهتم الشركة في توظيف مصممي برامج ومشغلي أجهزة ومعدات					
25	تهتم الشركة في توظيف اختصاصي صيانة					
26	يتميز العاملين في الشركة بالقابلية على التكيف مع الظروف التكنولوجية المتغيرة					

ت	**المتغير: شبكات الاتصال (تبادل المعلومات)** الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
27	ترتبط الأقسام المختلفة في الشركة بشبكة اتصالات لتبادل المعلومات					
28	تتوافر المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في الوقت المناسب					
29	تتوافر المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة لمن يطلبها					
30	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة بسهولة					
31	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة حسب الحاجة					
32	تقدم الشبكات التي تستخدمها الشركة خدمة تتناسب واحتياجات الزبائن					
33	نوعية الشبكات تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات					

ت	المتغير: كفاءة النظم الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
34	يتمتع العاملون في الشركة بمستوى جيد من الكفاءة					
35	يستطيع العاملون في الشركة التعامل مع الأجهزة بسهولة					
36	تعتمد الشركة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة					
37	تتميز مخرجات تكنولوجيا المعلومات بجودة عالية					
38	تحرص الشركة على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة					
39	تتمتع مخرجات تكنولوجيا المعلومات بخاصية الملاءمة والتوقيت المناسب					

ت	المتغير: مهارة استخدام النظم الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
40	يمتلك العاملون في الشركة المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات					
41	يستخدم العاملون في الشركة مهاراتهم لتطوير أعمالهم					
42	يوظف العاملون في الشركة مهاراتهم من أجل أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم					
43	تحرص الشركة على تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين					
44	تهتم الشركة على تحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات					

45	يتمتع العاملون في تكنولوجيا المعلومات في الشركة بالخبرة الفنية المناسبة لأداء عملهم					

ت	**المتغير: تكاملية النظام** **الفقرات**	**بدرجه عاليه جدا**	**بدرجه عاليه**	**بدرجه متوسطه**	**بدرجه قليله**	**بدرجه قليله جدا**
46	تساعد تكنولوجيا المعلومات على بلورة أنشطة الشركة وتكاملها					
47	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة قدرة الشركة على التنسيق بين عملياتها المختلفة					
48	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة					
49	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الشركة من دمج مجموعة عمليات في عملية واحدة					
50	استخدام تكنولوجيا المعلومات مكن الشركة من التنسيق بين العمليات في الأقسام المختلفة					
51	استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على معالجة العمليات بشكل كامل					

الجزء الثالث: الفقرات التالية تقيس أداء تكنولوجيا المعلومات لشركتكم الرجاء وضع اشاره (ے) في المربع المقابل لكل عبارة ليعكس أداء تكنولوجيا المعلومات لشركتكم.

ت	**المتغير: تخفيض التكلفة** **الفقرات**	**بدرجه عاليه جدا**	**بدرجه عاليه**	**بدرجه متوسطه**	**بدرجه قليله**	**بدرجه قليله جدا**
52	تتسم كلفة المواد المستخدمة في مُنتجات الشركة بالانخفاض مُقارنة بالشركات المُنافسة					
53	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار					
54	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض تكاليف عمليات الصيانة وباستمرار					

55	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تخفيض التكاليف الكلية					
56	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض تكاليف الخدمات الإدارية					
57	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض تكاليف الخدمات التشغيلية					
58	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض تكاليف الخدمات المالية					

ت	**المتغير: جودة العمليات والمخرجات** **الفقرات**	**بدرجه عاليه جدا**	**بدرجه عاليه**	**بدرجه متوسطه**	**بدرجه قليله**	**بدرجه قليله جدا**
59	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تبني سياسة واضحة للجودة					
60	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تبني سياسة مُوثقة للجودة					
61	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في جعل مواصفات مُنتجاتها مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية					
62	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في خفض نسب المعيب في مُنتجاتها					
63	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في الحصول على المواد الأولية بالجودة المطلوبة					
64	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للشركة عبر منتجاتها					
65	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقديم منتجات ذات جودة تنفرد بها الشركة عن الشركات المنافسة					

ت	المتغير: التوقيت الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
66	استخدام تكنولوجيا المعلومات مكن الشركة من سرعة الاتصال مع الموردين					
67	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في تسليم طلبيات الزبائن في وقتٍ أسرع من المُنافسين					
68	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في استخدام سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المستجدة					
69	استخدام تكنولوجيا المعلومات مكن الشركة في الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن					
70	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الشركة في الحصول على المواد الأولية في الوقت المطلوب					

ت	المتغير: الابتكار والتجديد الفقرات	بدرجه عاليه جدا	بدرجه عاليه	بدرجه متوسطه	بدرجه قليله	بدرجه قليله جدا
71	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تقديم منتجات جديدة لمحاكاة حاجات السوق المتغيرة					
72	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التعاون مع الخبرات الخارجية من اجل تقديم منتجات جديدة					
73	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على تطوير مُنتجاتها اعتماداً على دراسات السوق					
74	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة في جهود					

	البحث والتطوير لتطوير منتجاتها					
75	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التنسيق بين أقسام الإنتاج والتطوير والبحث لتطوير منتجات الشركة					
76	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد الشركة على التعاون بين قسم البحث والتطوير وقسم التسويق من خلال التغذية العكسية لتطوير منتجات الشركة					

هل ترغب بالحصول على تقرير تفصيلي لنتائج الدراسة نعم ☐ لا ☐

شاكرا لكم تعاونكم

ملحق (3)

أسماء الأساتذة محكمي استبانة الدراسة

التسلسل	الرتبة الأكاديمية والاسم	الرتبة الأكاديمية	الجامعة
1	الدكتور احمد عوده	أستاذ	جامعة اليرموك
2	الدكتور حسين طلافحه	أستاذ	جامعة اليرموك
3	الدكتور سامي الصمادي	أستاذ	جامعة اليرموك
4	الدكتور قاسم الحموري	أستاذ	جامعة اليرموك
5	الدكتور احمد العمري	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
6	الدكتور أحمد الهزايمه	أستاذ مشارك	جامعة جرش
7	الدكتور جمال ابو دوله	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
8	الدكتور اياد ملكاوي	أستاذ مساعد	جامعة جرش
9	الدكتور حسن العيسى	أستاذ مساعد	جامعة اليرموك
10	الدكتور يزن مقدادي	أستاذ مساعد	جامعة اليرموك

ملحق (4)

الأسئلة المفتوحة التي وجهت إلى المديرين

التسلسل	السؤال
1	ما هي الأبعاد التي تزيد من الميزة التنافسية للشركة؟
2	أيهما أكثر كفاءة المستخدمين للأجهزة أم الأجهزة والبرمجيات نفسها؟
3	هل تتوافر أجهزة حاسوب متطورة في جميع أقسام الشركة؟
4	هل يستند استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على إستراتيجيات خاصة بامتلاكها؟
5	هل يستند استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على دراسة متغيرات البيئة الخارجية والسوق؟
6	هل تعمل الشركة على تحسين استراتيجياتها التنافسية؟
7	هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية تسهم في تحسين الأداء؟
8	هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في تحسين ربحية الشركات المساهمة العامة؟
9	هل لك أن تصف لي شكل العلاقة بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية داخل الشركة؟
10	هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في تكامل أنشطة الشركة؟
11	هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في وضع سياسة واضحة للجودة؟
12	هل تحرص الشركة على الالتزام بالمواعيد لتسليم المنتجات إلى الزبائن؟
13	هل تعتقد أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يسهم في زيادة التوجهات نحو الإبداع والابتكار؟